



---

## Manual do plano SICREDI-VIVO MT

---



## Conteúdo

1.	INTRODUÇÃO .....	3
2.	OBJETIVOS.....	3
3.	PÚBLICO-ALVO .....	3
4.	CONCEITOS .....	4
5.	PAPÉIS .....	4
6.	CONDIÇÕES DO PLANO (CUSTO DOS SERVIÇOS).....	5
7.	COMODATO .....	9
8.	VENDA DE APARELHOS .....	11
9.	EMPRESTIMO DE APARELHOS POR CURTO PERÍODO .....	12
10.	FORMA DE PAGAMENTO .....	12
11.	EMISSÃO DE FATURAS .....	12
12.	TRANSFERENCIA DE TITULARIDADE.....	13
13.	RESCISÃO .....	13
14.	MULTA de RECISÃO e DEVOLUÇÃO DOS APARELHOS .....	13
15.	FALTA DE PAGAMENTO .....	14
16.	SUSPENSÃO VOLUNTÁRIA TEMPORÁRIA DOS SERVIÇOS .....	14
17.	CONTESTAÇÃO DE VALORES .....	15
18.	DISPOSIÇÕES GERAIS .....	15
19.	CENTRAL DE RELACIONAMENTO COM O USUÁRIO.....	16
20.	SITE DA FÁCIL TELECOMUNICAÇÕES .....	16
21.	COMO EFETUAR O PEDIDO .....	18
22.	TERMOS DE RESPONSABILIDADE.....	20
23.	COTA CAPITAL .....	21
24.	COMO IMPRIMIR SUA FATURA.....	22
25.	GLOSSÁRIO.....	24

## VERSIONAMENTO

Esta é a versão 1.5 deste material, de **23/08/2010**. Veja no quadro abaixo o histórico das alterações em versões anteriores e as alterações que foram feitas nesta versão.

Versão	Módulo	Tópico	O que mudou
1.0	Todos	Todos	Publicação do manual
1.1	25 – Como imprimir sua fatura	Único	Impressão de mais de uma linha
1.2	6 – Condições do Plano (custo	Locais	Valor para ligações locais
1.2	6 – Condições do Plano (custo	Pacotes Grát	Pacote LD1
1.2	6 – Condições do Plano (custo	Demais Serv	Custo adicional 3G
1.3	14 – Multa de rescisão...	Único	Opções de transferência da linha
1.3	19 – Central de relacionamen	Único	Nº do celular da CRU
1.4	11 – Emissão de Faturas	Único	Alteração na maneira de emissão
1.4	18 – Disposições Gerais	Único	Alteração no texto sobre Fatura Fácil
1.4	19 – Central de Relacionamen	Único	Retirado item: Suporte ao software FATUR..
1.4	20 – Site da Facil Telecom..	Único	Retirado item:Arquivo instalador do program
1.4	24 – Como imprimir sua fatu	Único	Impressão pela internet
1.5	6- Condições do plano (custo	Internet 3G	Valores dos planos de internet 3G

## 1. INTRODUÇÃO

O manual Operacional do plano SICREDI-VIVO MT aborda a descrição das características e funcionalidades do fornecimento de linhas telefônicas de celular aos usuários.

## 2. OBJETIVOS

- Promover conhecimento sobre os o plano corporativo de prestação de serviço telefônico móvel VIVO disponibilizado para colaboradores e usuários **pessoa física**;
- Ser uma fonte de consulta.

## 3. PÚBLICO-ALVO

Todos os colaboradores e diretores dos estados de MT, PA e RO.

## 4. CONCEITOS

Conheça agora o conceito geral do plano corporativo de PRESTAÇÃO DO SERVIÇO MÓVEL PESSOAL PÓS-PAGO.

O serviço disponibilizado pelo plano pode ser considerado um “benefício” oferecido pela Cooperativa para os colaboradores e usuário. O plano disponibiliza linhas telefônicas móveis e aparelhos por um custo menor do que o usualmente oferecido a pessoas físicas, se estas fossem adquiri-lo em uma loja credenciada de operadora de serviço telefônico móvel.

O plano foi concebido com a finalidade de reduzir os custos dos usuários e colaboradores, agregando renda e o tornado mais fiel a Cooperativa.

## 5. PAPÉIS

Na operacionalização do plano estão envolvidas várias instituições, veja o papel de cada uma:

### Central SICREDI MT:

- Representar as Cooperativas na negociação e contratação do plano;
- Definir estratégias e procedimentos envolvidos no plano;
- Desenvolver formulários, materiais promocionais e outros que possam ser úteis a operacionalização;
- Efetuar, através de plano com o Banco SICREDI, o débito nas contas dos USUARIOS;
- Tratar e contratar com a empresa parceira da VIVO;
- Acompanhar e melhorar o software de apoio a operacionalização do plano;

### Cooperativa

- Solicitar EM e linhas para fornecimento a usuário;
- Receber e entregar, mediante controle próprio as EM e os chips ao usuário;
- Coletar assinatura do usuário nos termos e demais documentos exigidos para a operacionalização do plano;
- Prestar informações quanto à operacionalização do plano aos usuários;

### Fácil Telecomunicações:

- Desenvolver e disponibilizar software para confecção, envio e cobrança das faturas mensais.
- Promover todo o relacionamento de operacionalização do plano com a VIVO;
- Dar suporte as colaboradores das Cooperativas e aos usuários quanto à operacionalização das linhas e dos comodatos de aparelhos;
- Demais responsabilidades previstas no contrato;

### VIVO

- Prestação de Serviço Móvel Pessoal ("SMP") ao USUÁRIO, na modalidade Pós-Pago, nos termos e condições a seguir estabelecidos e constantes no contrato de prestação de serviços firmado com a Central SICREDI MT.
- Demais responsabilidades previstas no contrato;

## 6. CONDIÇÕES DO PLANO (CUSTO DOS SERVIÇOS)

O plano SICREDI-VIVO é contratado pela Central SICREDI MT, em nome das Cooperativas filiadas, com a VIVO S.A. e visa disponibilizar acesso aos colaboradores e usuário, denominados doravante USUÁRIOS, os serviços contratados conforme descrição a seguir.

O Plano contratado disponibilizará linhas com aparelhos em comodato; Linhas sem aparelhos em comodato e Modems com acesso a internet 3G.

O VIVO, ou empresa por ela autorizada, habilitará aparelhos cedidos em comodato ou de propriedade do usuário, porém este último deve ser certificada pela Agência Nacional de Telecomunicações - ANATEL e tecnicamente compatível com a tecnologia do SMP adotada pela VIVO.

As linhas poderão ser cedidas apenas a **pessoas físicas**.

As linhas serão habilitadas e será repassada à fatura os seguintes serviços:

### MENSALIDADE

Para todas as modalidades de linha será cobrada uma mensalidade composta da soma de dois valores:

- Valor repassado a VIVO: R\$ 5,00 (cinco reais).
- Valor repassado a Fácil Telecomunicações. R\$ 1,00 (um real).
- **Total da mensalidade: R\$ 6,00 (seis reais).**

### CUSTO DAS CHAMADAS

As chamadas serão cobradas na fatura mensal do usuário conforme abaixo:

#### LOCAIS

Locais usando o código operador 15		
Para VIVO	Para Fixo	Para demais operadoras
R\$ 0,21	R\$ 0,21	R\$ 0,21

#### INTERURBANAS

Interurbanos usando o código operador 15		
Para VIVO	Para Fixo	Para demais operadoras
R\$ 0,21	R\$ 0,71	R\$ 1,08

**IMPORTANTE:** As tarifas acima são garantidas apenas para ligações feitas com o código de operadora **15**.

## PACOTES GRÁTIS

Para todas as linhas será habilitado, automaticamente no pedido, o Pacote LD1, sem custo.



O Pacote LD1 permite se fazer ou receber ligações, fora da área de origem, sem a cobrança de adicional de chamadas (conhecido também como deslocamento).

OBS: As linhas solicitadas antes de março de 2010 tiveram esse pacote habilitado somente neste mês.

## SERVIÇO INTRA-REDE

Trata-se de um serviço com contratação opcional pelo usuário, que permite fazer chamadas a todos os outros usuários do plano SICREDI-VIVO, **dentro da mesma área DDD**, com tarifa de **R\$ 0,00 (zero)** por minuto.

Esse serviço implica a cobrança mensal de R\$ 5,00 (cinco reais).

O valor do serviço intra-rede está sujeito a alterações pela VIVO.

## INTERNET 3G

**TRAFEGO DE DADOS:** independente da oferta a franquia é **ILIMITADA**, tendo uma redução da velocidade de tráfego ao se atingir franquia contratada.

**EXCEDENTE:** Ao atingir a franquia contratada, caso o cliente solicite a manutenção da velocidade, será cobrado por MB trafegado no valor de R\$ 0,10 nos pacotes de 250MB, 500MB, 2GB E 8GB.

	VELOCIDADE MÁXIMA APÓS FRANQUIA	VALOR DO PACOTE	VALOR PROMOCIONAL
<b>Vivo Internet Brasil 8GB</b> MB EXCEDENTE = R\$ 0,10	256kbps	R\$ 199,90	R\$ 179,90
<b>Vivo Internet Brasil 4GB</b> MB EXCEDENTE = R\$ 0,10	128kbps	R\$ 119,90	R\$ 109,90
<b>Vivo Internet Brasil 2GB</b> MB EXCEDENTE = R\$ 0,10	128kbps	R\$ 99,90	R\$ 89,90
<b>Vivo Internet Brasil 500MB</b> MB EXCEDENTE = R\$ 0,10	128kbps	R\$ 59,90	R\$ 49,90
<b>Vivo Internet Brasil 250MB</b> MB EXCEDENTE = R\$ 0,10	64kbps	R\$ 39,90	R\$ 39,90

## OUTROS SERVIÇOS

O USUÁRIO receberá uma linha com o plano de serviço básico, podendo optar por planos de serviços alternativos que vierem a ser disponibilizados pela VIVO.

O USUÁRIO poderá contratar facilidades adicionais, serviços de valor agregado e/ou serviços suplementares oferecidos pela VIVO, mediante pagamento dos valores descritos abaixo:

## Reduzir o custo de ligações LD

- 1 **Pacote LD FULL** – pacotes com minutos individuais para ligações VC2 e VC3 e DSL2 - fixos ou celulares de todas operadoras (home ou roaming área Vivo):

<b>20 minutos</b> R\$ 15,00 R\$ 0,75/min	<b>60 minutos</b> R\$ 40,00 R\$ 0,65/min	<b>100 minutos</b> R\$ 60,00 R\$ 0,60/min	<b>200 minutos</b> R\$ 100,00 R\$ 0,50/min
--	--	---	--

- 2 **Pacote LD LIGHT** – pacotes com minutos individuais para ligações VC2 e VC3 – somente para fixos ou celulares Vivo (home ou roaming área Vivo).

<b>20 minutos</b> R\$ 10,00 R\$ 0,50/min	<b>60 minutos</b> R\$ 25,00 R\$ 0,42/min	<b>100 minutos</b> R\$ 35,00 R\$ 0,35/min	<b>200 minutos</b> R\$ 60,00 R\$ 0,30/min
--	--	---	---

\* Exclusivamente através do CSP 15

## Integrar comunicação fixo e móvel

- 1 **Pacotes para Fixo** - pacotes de minutos individuais para realização de **chamadas locais para telefones fixos**.

<b>80 minutos</b> R\$ 16,00 R\$ 0,20/min	<b>140 minutos</b> R\$ 21,00 R\$ 0,15/min	<b>200 minutos</b> R\$ 26,00 R\$ 0,13/min	<b>400 minutos</b> R\$ 40,00 R\$ 0,10/min
--	---	---	---

## vivo AVISA

Valor Mensal por linha: R\$ 3,90

É uma mensagem de texto que avisa quem ligou quando você não pode atender, mesmo que a pessoa não tenha deixado recado em sua Caixa Postal. Assim que seu celular estiver novamente disponível a mensagem de texto avisa quem ligou, quantas vezes ligou e quando foi a última ligação.

### Pacote LD1: Isenção da cobrança de AD2 e DSL2 (on net)

- 1 **AD2:** Adicional por chamadas **originadas e recebidas em roaming**. (cobrança por evento)
- 2 **DSL2:** Chamadas **recebidas** pelo assinante em roaming (cobrança por minuto)

**Pacote LD1**  
R\$ 6,00

### Tarifa Zero

Reduzir custos de ligações entre celulares da mesma empresa

- 1 **Serviço Zero Intragrupo** possibilita ligações ilimitadas para linhas celulares da mesma empresa (CNPJ).  
**INTRAGRUPPO ZERO VC1 UNI RAIZ**

**Zero Local** Ligações dentro de uma mesma localidade (ligações VC+ Ex: 011 para 011)  
R\$ 5,00

## vivo TORPEDO SMS

Pacote com 50 SMS: R\$ 9,90

Cada SMS sai por R\$ 0,20 (qualquer operadora)

Pacote com 100 SMS - R\$ 14,90

Cada SMS sai por R\$ 0,15 (qualquer operadora)

\*\*\* O SMS avulso sai por R\$ 0,35 \*\*\*

**OBS:** O valor do pagamento da assinatura mensal e os preços dos serviços utilizados pelo USUÁRIO poderão ser atualizados monetariamente de acordo com a variação do IGP-DI/FGV ou por qualquer outro índice oficialmente estipulado pelo Governo Federal que o substitua.

A VIVO pode suspender e/ou deixar de oferecer, a qualquer tempo, qualquer plano de serviço alternativo

## 7. COMODATO

Os APARELHOS, objeto de comodato, serão oferecidos a todos os usuários, terão um prazo de vigência de 24 (vinte e quatro meses).

### POSSE DOS APARELHOS

Por se tratar de comodato, o USUÁRIO terá a posse direta dos APARELHOS comodatados, porém são de única e exclusiva propriedade da COOPERATIVA.

Os APARELHOS comodatados, são de responsabilidade do USUÁRIO, não podendo ser alienados.

Em caso de extravio, seja por roubo, furto, perda ou qualquer outro motivo que faça com que o EQUIPAMENTO saia da posse do USUÁRIO, este ficará responsável pelo pagamento de todas as tarifas, preços e demais encargos aplicáveis decorrentes do uso do mesmo, até a data e hora em que venha a ser a VIVO comprovadamente comunicada a respeito do ocorrido, quando imediatamente providenciará a desativação provisória do EQUIPAMENTO, o USUÁRIO fica responsável pelo pagamento regular dos serviços contratualmente devidos.

### MULTA DE COMODATO

Nas hipóteses de roubo, furto, extravio e perda devidamente comprovados através do competente Boletim de Ocorrência (BO) ou, ainda, na hipótese de danos irreparáveis decorrentes do uso indevido dos aparelhos, o USUÁRIO fica obrigado a ressarcir à COOPERATIVA no correspondente ao valor residual contábil dos aparelhos pela chamada MULTA DE COMODATO.

Entenda-se por valor residual contábil, o valor constante da nota fiscal de entrega, dividido pelo número de meses do prazo de vigência do presente contrato multiplicado pelo número de meses restantes para o término do referido prazo de vigência. O prazo de vigência iniciar-se-á na data da emissão da nota fiscal de cada estação móvel e/ou acessórios.

### SUBSTITUIÇÃO DE APARELHOS

A VIVO poderá substituir os APARELHOS vítimas de roubo, furto, extravio e perda, por outros de iguais modelos e valores, mediante o pagamento do valor residual contábil da MULTA DE COMODATO e fixação de novo prazo de vigência de comodato.

### RESPONSABILIDADE PELA UTILIZAÇÃO, CONSERVAÇÃO, MANUTENÇÃO E REPARO DOS APARELHOS.

Por se tratar de comodato de bens móveis, nenhuma responsabilidade caberá a VIVO ou COOPERATIVA pelo uso dos aparelhos, ficando o USUÁRIO como único e exclusivo responsável pela conservação do aparelho como se seu próprio fosse.

Caso o aparelho venha a apresentar defeitos não motivados por uso indevido, até o **sétimo dia após a entrega do aparelho**, será da responsabilidade da VIVO a sua substituição, sem quaisquer ônus para o USUÁRIO.

Após esse prazo, será da inteira e exclusiva responsabilidade do USUÁRIO o encaminhamento dos aparelhos para a rede de Assistência Técnica, bem como os ônus e despesas referentes ao seu reparo.

Na hipótese de serem detectados defeitos no aparelho, que não sejam cobertos pela garantia do fabricante, ou seja, decorrentes do uso indevido pelo USUÁRIO ou após o prazo de garantia, a Assistência Técnica fará o reparo do respectivo equipamento, desde que o USUÁRIO autorize e seja responsável pelo pagamento de todas as despesas referentes ao reparo.

## MODELO DOS APARELHOS

A Fácil Telecomunicações disponibilizará no seu site ([www.faciltelecomunicacoes.com.br](http://www.faciltelecomunicacoes.com.br)) uma lista (BOOK) com os modelos de aparelhos disponíveis para o plano SICREDI\_VIVO.

A disponibilidade dos aparelhos nos modelos descritos no BOOK dependerá de sua disponibilidade nos estoques da VIVO, podendo ser necessária a escolha de outro modelo, caso o escolhido pelo usuário não estiver mais disponível no estoque.

**IMPORTANTE:** Para a disponibilização de aparelhos do modelo **SMARTPHONE** será necessária a contratação de um plano de dados (internet 3G), que pode ter o valor da mensalidade variável de acordo com o modelo do aparelho. Faça sempre o download do Book atualizado para evitar a escolha de aparelhos que não estejam mais disponíveis no estoque da VIVO.

## TROCA DE APARELHOS

Esgotado o prazo de vigência de 24 (vinte e quatro meses) do comodato, a VIVO poderá oferecer a troca do aparelho, mediante envio de um equipamento novo ao usuário.

**OBS:** Embora se trate de uma cortesia da VIVO, a troca de aparelho após 24 meses tornou-se quase que regra nesse plano, sendo efetuadas trocas até mesmo com 18 meses, porém a iniciativa de troca é **sempre** da VIVO.

## PRAZO PARA CHEGADA DO APARELHO

O plano está programado para operar com uma pequena quantia de aparelhos a pronta entrega, devido à alta velocidade de atualização e modernização desse tipo de equipamento.

Caso o aparelho escolhido não esteja disponível a pronta entrega, o prazo para chegada do aparelho com o chip é estimado em **20 (vinte) dias** a contar da data do pedido.

Os aparelhos e o chip estão programados para serem enviados diretamente da VIVO (com sede em SP) para o endereço da UA indicada no formulário de pedido, portanto atente para o correto preenchimento dos dados para envio do aparelho.

Caso o aparelho esteja disponível a pronta entrega, ele será enviado por malote a UA indicada no formulário de pedido.

Todas as etapas de pedido e envio serão gerenciadas pela Fácil Telecomunicações.

## 8. VENDA DE APARELHOS

### CONDIÇÕES DA VENDA

A VIVO oferece, além dos modelos disponibilizados em comodato, outros modelos de aparelhos na modalidade “Venda com preço promocional”.

A opção pela compra com preço promocional **somente** poderá ser feita no momento da solicitação de uma linha, ou seja, não serão vendidos aparelhos com preço promocional sem a solicitação de uma linha nova.

Pode-se optar pela compra, também, quando a VIVO oferecer a troca de um aparelho que tiver sido cedido em comodato.

A relação de aparelhos disponíveis deve ser solicitada a Fácil Telecomunicações.

A disponibilidade dos APARELHOS no modelo escolhido dependerá de sua disponibilidade nos estoques da VIVO.

### OBRIGAÇÕES DO USUÁRIO

O USUÁRIO obriga-se aos termos descritos no item 8 – COMODATO, desse manual:

- POSSE DOS APARELHOS;
- RESPONSABILIDADE PELA UTILIZAÇÃO, CONSERVAÇÃO, MANUTENÇÃO E REPARO DOS BENS e
- PRAZO PARA CHEGADA DO APARELHO;

Na hipótese do USUÁRIO ter adquirido aparelho com preço promocional (benefício na aquisição), a multa na RESCISÃO, será correspondente ao valor do desconto concedido e identificado na nota fiscal, dividido pelo número de meses do prazo de vigência do Termo de Solicitação de Serviço Móvel Pessoal (SMP), multiplicado pelo número de meses restantes para o término do referido prazo de vigência.

## 9. EMPRESTIMO DE APARELHOS POR CURTO PERÍODO

A Central SICREDI MT disponibiliza, **apenas para colaboradores e nas hipóteses de roubo, furto, extravio, perda e envio para manutenção**, aparelhos para empréstimo por um período de 90 (sessenta) dias.

O colaborador interessado deve solicitar o empréstimo através do e-mail [sicredi@faciltelecomunicacoes.com.br](mailto:sicredi@faciltelecomunicacoes.com.br).

Será exigida a assinatura de termo de empréstimo e depósito de um valor, a título de taxa de manutenção, de R\$ 15,00.

O colaborador fica obrigado a restituir o equipamento, na sua integralidade, num prazo de 90 dias, prorrogáveis apenas na hipótese de disponibilidade do equipamento.

## 10. FORMA DE PAGAMENTO

O pagamento das Faturas de serviços será efetuado somente na modalidade “Débito em Conta padrão FEBRABAN”.

A inclusão da opção de débito automático será obrigatória quando da solicitação de linha pelo USUÁRIO.

O débito será efetuado de forma incondicional, ou seja, havendo ou não saldo na conta corrente do usuário, o débito será efetuado, podendo inclusive resultar em adiantamento a depositante.

**IMPORTANTE:** para o correto débito dos valores na conta do usuário, atente no preenchimento do formulário de pedido.

## 11. EMISSÃO DE FATURAS

As tarifas, preços e demais encargos relativos ao SMP, serão discriminados na conta de serviços (fatura), disponibilizada por e-mail fornecido no pedido da linha ou através de consulta/impressão pelo site [www.faciltelecom.com/cliente](http://www.faciltelecom.com/cliente) ou pelo link **Fatura Fácil** no site <http://faciltelecomunicacoes.com.br>.

Eventuais contestações de valores da prestação de serviços por terceiros deverão ser encaminhada(s) diretamente à Fácil telecomunicações.

## 12. TRANSFERENCIA DE TITULARIDADE

Não será realizada a transferência de sua titularidade (PORTABILIDADE), todas as inclusões de usuário se darão através de pedido de uma linha nova.

## 13. RESCISÃO

Constituem hipóteses de rescisão do Contrato:

- o pedido do USUÁRIO, por qualquer meio oferecido, a qualquer tempo,
- a inobservância das Partes no cumprimento das obrigações legais, regulamentares e contratuais;
- por iniciativa da VIVO,
- falta de pagamento da conta mensal de serviços,
- utilização inadequada ou modificações indevidas nas características técnicas do aparelho e/ou Vivo Chip por parte do USUÁRIO;
- uso fraudulento e ilícito do aparelho e/ou Vivo Chip, com intenção de lesar terceiros ou a própria VIVO;
- recusa do USUÁRIO em sanar irregularidades;

## 14. MULTA de RESCISÃO e DEVOLUÇÃO DOS APARELHOS

Na hipótese de rescisão do Contrato com a Cooperativa, o usuário deverá pagar a MULTA DE COMODATO e devolver imediatamente o APARELHO, em perfeito estado de conservação e funcionamento.

A Cooperativa poderá optar por:

- a) Cobrar o valor residual contábil, o valor constante da nota fiscal de entrega, dividido pelo número de meses do prazo de vigência do presente contrato multiplicado pelo número de meses restantes para o término do referido prazo de vigência. Devendo, em seguida solicitar o CANCELAMENTO da linha.
- b) Cobrar o valor da mensalidade multiplicada pelo número de meses restantes para o término do referido prazo de vigência do contrato, ficando com a posse do APARELHO, porém sem cancelar a linha, podendo inclusive repassar a linha e o aparelho a outro USUÁRIO.
- c) Transferir a linha e aparelho a um outro usuário, que assumirá todas as responsabilidades a partir da data da transferência, isentando o antigo usuário da multa. o envio de aparelho, bem como teria um prazo de comodato reduzido. Nesse caso recomendo você mesma confeccionar o termo de adesão para o novo usuário da sua linha.

Caso, por qualquer razão ou motivo, o USUÁRIO não faça a devolução do APARELHO à Cooperativa no ato de rescisão do Contrato, deverá pagar o valor integral do APARELHO, correspondente ao valor constante na nota fiscal de entrega do EQUIPAMENTO.

## 15. FALTA DE PAGAMENTO

Constatada a falta de pagamento da conta, caberão a COOPERATIVA os procedimentos de regularização do saldo do usuário, uma vez que o débito é incondicional.

Vale frisar que o risco de inadimplência é da Cooperativa e inerente a este benefício oferecido ao associado.

Recomendamos que, para o caso de permanência do inadimplemento, sejam tomadas as sanções que seguem abaixo listadas, através de solicitação a Fácil Telecomunicações:

I - suspensão parcial do serviço, com bloqueio das chamadas originadas e das chamadas recebidas que importem em débito ao USUÁRIO, transcorridos 15 (quinze) dias do vencimento da conta de serviço;

II - suspensão total dos serviços, transcorridos 30 (trinta) dias da suspensão parcial, suspendendo-se totalmente o provimento do serviço, inabilitando-o a originar e a receber chamadas;

III - desativação definitiva do aparelho, com a conseqüente rescisão do presente contrato de prestação do SMP, transcorridos 45 (quarenta e cinco) dias da suspensão total dos serviços.

IV – adoção de demais sanções a critério da Cooperativa (dados incluídos no cadastro de sistemas de proteção ao crédito e demais cadastros de inadimplentes; protesto, etc)

## 16. SUSPENSÃO VOLUNTÁRIA TEMPORÁRIA DOS SERVIÇOS

O USUÁRIO poderá requerer a suspensão, sem ônus da prestação do serviço, uma única vez, a cada período de 12 (doze) meses, pelo prazo mínimo de 30 (trinta) dias e máximo de 120 (cento e vinte) dias, mantendo seu número e a possibilidade de reativação da prestação do serviço.

O USUÁRIO poderá solicitar, a qualquer tempo, o restabelecimento do serviço.

A VIVO pode dar por rescindido o Contrato caso o pedido de reativação dos serviços não seja solicitado no prazo de 120 (cento e vinte) dias obrigando o USUÁRIO, após este período, efetuar o pagamento regular dos serviços devidos, como por exemplo, a tarifa de assinatura mensal básica, o preço das facilidades e dos serviços adicionais.

Na hipótese da suspensão ou interrupção do serviço a pedido do USUÁRIO, pelo prazo previsto, ao término do período de suspensão, volta a fluir o prazo restante para o período de vigência de cada contrato firmado pelo USUÁRIO.

## 17. CONTESTAÇÃO DE VALORES

É facultado ao USUÁRIO questionar os débitos contra ele lançados, mediante contestação dirigida à Fácil Telecomunicações pelo e-mail ou telefone disponibilizados. Os questionamentos serão dirigidos a VIVO, que fará sua análise.

A análise da parcela impugnada será feita no prazo de até 30 (trinta) dias após a contestação do USUÁRIO, de acordo com os procedimentos cabíveis para a solução e a regulamentação vigente.

Constatada a improcedência da contestação, a parcela, cuja cobrança tenha sido suspensa, torna-se exigível de imediato, acrescida dos encargos estabelecidos.

Na hipótese da contestação, ser considerada procedente, os valores impugnados serão devolvidos em até 30 (trinta) dias da referida contestação.

## 18. DISPOSIÇÕES GERAIS

A COOPERATIVA poderá divulgar em lista digital informações constantes no cadastro relativas do USUÁRIO no software do Fatura Fácil.

Ao USUÁRIO também é facultado solicitar, a interceptação das chamadas dirigidas ao número e o fornecimento da informação de seu novo número, pelo prazo de 60 (sessenta) dias (a VIVO pode cobrar por esta alteração).

Em caso de extravio, seja por furto, roubo, perda ou qualquer outro motivo que faça com que o aparelho e/ou o Vivo Chip saia da posse do USUÁRIO, este deverá comunicar o evento à Fácil Telecomunicações, a fim de que seja procedido o bloqueio do aparelho e/ou do Vivo Chip, bem como do seu Código de Acesso, devendo, entretanto, no prazo de 72 (setenta e duas) horas, apresentar à Fácil Telecomunicações o devido registro da ocorrência policial, confirmando o bloqueio solicitado.

A comunicação de furto, roubo, perda ou de qualquer outro motivo que faça com que o aparelho e/ou Vivo Chip saia da posse do USUÁRIO ocasionará a imediata inserção de sua estação móvel no SICS ou similar.

O USUÁRIO será responsável por tarifas e encargos que incorram sobre o aparelho e/ou Vivo Chip extraviado, furtado ou roubado, até o momento em que a VIVO seja comunicada.

Mesmo com o bloqueio, o Contrato permanecerá em pleno vigor.

O restabelecimento dos serviços, somente ocorrerá com a solicitação do USUÁRIO, podendo ser rescindido o Contrato, caso o pedido de reativação dos serviços não seja solicitado no prazo de 120 (cento e vinte) dias contados do bloqueio.

A COOPERATIVA não será responsável por eventuais falhas, atrasos ou interrupções na prestação de seus serviços que sejam causados por caso fortuito ou de força maior, bem como, por

limitações impostas por outras operadoras de serviços de telecomunicações interconectadas ou interligadas à sua rede, por má utilização comprovada do serviço pelo USUÁRIO, por decisão do USUÁRIO em habilitar o aparelho que não possua as configurações aprovadas pela VIVO ou por qualquer outra causa não imputável à COOPERATIVA.

## 19. CENTRAL DE RELACIONAMENTO COM O USUÁRIO

A FACIL TELECOMUNICAÇÕES manterá uma Central de Relacionamento com o usuário (CRU), que poderá ser acessada:

- Pelo seu celular VIVO através do número **(65) 9962-2096**.  
(a ligação terá custo zero para linhas com intra-rede habilitado e dentro do DDD 65)
- Pelo correio eletrônico [sicredi@faciltelecomunicacoes.com.br](mailto:sicredi@faciltelecomunicacoes.com.br).
- Pelo site [www.faciltelecomunicacoes.com.br](http://www.faciltelecomunicacoes.com.br).

O usuário poderá solicitar e ter acesso a informações sobre:

- produtos e serviços oferecidos pela VIVO;
- instalação e retirada de serviço(s);
- eventuais falhas ocorridas;
- contestação de valores;
- registro de reclamações referentes a estes produtos e serviços,
- informações sobre multas,
- pedidos de novas linhas, alteração de usuário de linha,
- substituição de aparelhos,
- download de formulários e outros documentos,
- outras informações sobre o plano.

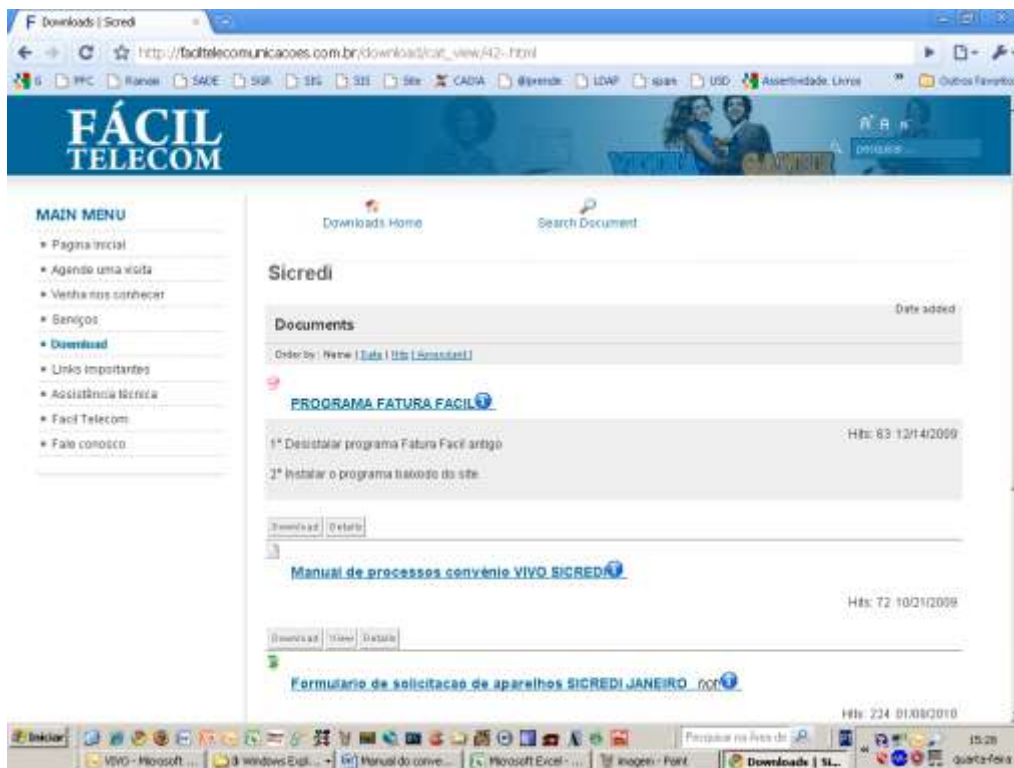
## 20. SITE DA FÁCIL TELECOMUNICAÇÕES

O site (página da internet) da empresa parceira Fácil Telecomunicações será o ambiente utilizado para a postagem de todo o material utilizado no plano.

Para acessar o site digite no seu navegador de internet o seguinte endereço:  
[www.faciltelecomunicacoes.com.br](http://www.faciltelecomunicacoes.com.br)



Clique na logomarca do SICREDI (como indicado pela seta vermelha) para ter acesso à página do plano SICREDI-VIVO.



Na página você poderá fazer o download dos seguintes documentos e programas:

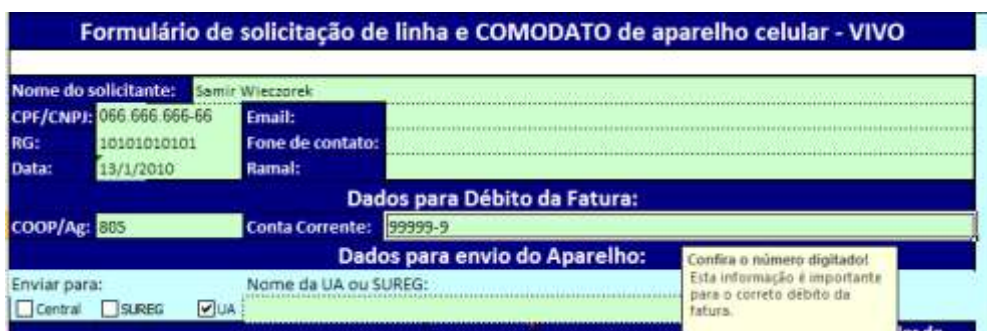
- Formulário de solicitação de aparelhos
- Manual do plano SICREDI-VIVO
- Manual de processos
- Contrato de prestação de serviço móvel pessoal VIVO
- BOOK de aparelhos e Smartphones
- Termo de adesão e Termo de Substituição de aparelho VIVO

**IMPORTANTE:** o Formulário de solicitação de aparelhos e o BOOK de aparelhos e Smartphones são atualizados mensalmente. Procure SEMPRE utilizar a versão mais atualizada desses documentos.

## 21. COMO EFETUAR O PEDIDO

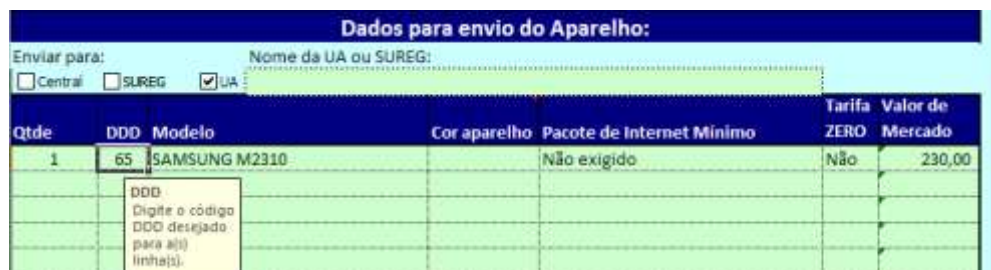
Para efetuar o pedido de linhas e aparelhos do plano é necessário fazer o download do formulário de pedido na página do plano, no site [www.faciltelecomunicacoes.com.br](http://www.faciltelecomunicacoes.com.br).

O formulário foi elaborado em formato Excel e deve ser preenchido separadamente para cada usuário solicitante.



Atente para o correto preenchimento dos campos de identificação do usuário solicitante.

Siga as instruções que aparecerão na tela ao selecionar as células.



Qtde	DDD	Modelo	Cor aparelho	Pacote de Internet Mínimo	Tarifa ZERO	Valor de Mercado
1	65	SAMSUNG M2310		Não exigido	Não	230,00

Atente para todas as instruções contidas no formulário de pedido.

O formulário possibilitará a escolha apenas dos aparelhos disponíveis para o plano, porém poderá ser solicitada a troca do modelo do aparelho se este não estiver disponível no estoque da VIVO.

1- Todos os campos do cadastro devem ser preenchidos  
2- O formulário deverá ser enviado, assinado, para o e-mail: [sicredi@faciltelecomunicacoes.com.br](mailto:sicredi@faciltelecomunicacoes.com.br)  
3- Poderá existir variações de cores nos aparelhos dependendo do estoque disponível  
4- Após o envio do formulário será verificado a existência do equipamento no estoque no dia da solicitação. Em caso de não disponibilidade, o cliente será contatado.

opcional que permite para qualquer telefon plano corporativo SIC VIVO ao custo de R\$ 0 por minuto, mediante mensalidade de R\$ 5,0

Samir Wietorek  
CPF/CNPJ: 066.666.666-66  
RG: 101010101

Autorização Gerente

Fica dispensada a assinatura se o pedido for enviado do e-mail corporativo [sicredi] do solicitante.  
Para o caso de pedidos de mais de 2 aparelhos por colaborador, o pedido deve ser assinado pelo GRAF.

Versão: outubro - 2009

Envie o formulário conforme as instruções contidas no seu corpo para o e-mail [sicredi@faciltelecomunicacoes.com.br](mailto:sicredi@faciltelecomunicacoes.com.br)

Caso persistir alguma dúvida consulte a Fácil Telecomunicações através do mesmo e-mail acima ou pelo telefone exclusivo de atendimento ao plano SICREDI-VIVO: (65) 9939-7946.

## 22. TERMOS DE RESPONSABILIDADE.

Com o intuito de formalizar a relação entre o USUÁRIO e a COOPERATIVA, faz-se necessário o preenchimento e assinatura do **TERMO DE COMODATO E DE ADESÃO AO SERVIÇO DE TELEFONIA CELULAR MÓVEL COLETIVO VIVO – SICREDI**, disponibilizado no site [www.faciltelecomunicacoes.com.br](http://www.faciltelecomunicacoes.com.br) com o nome de: **Termo de adesão e Termo de Substituição de aparelho VIVO v2\_1.XLS**.

A assinatura do TERMO é obrigatória sempre que for entregue uma linha, com ou sem aparelho, a um USUÁRIO e recomenda-se imprimir e coletar assinatura no momento da entrega do aparelho ou chip.

TERMO DE COMODATO E DE ADESÃO AO SERVIÇO DE TELEFONIA CELULAR MÓVEL COLETIVO VIVO – SICREDI					
DADOS DO USUÁRIO					
<b>Nome:</b>	João Poupedi de Catavento Junior				
<b>Nacionalidade:</b>	Brasileiro	<b>Estado Civil:</b>	Solteiro	<b>Profissão:</b> Boneco Propaganda	
<b>CPF/CNPJ:</b>	596.357.320-11	<b>RG n.º:</b>	1379689	<b>Orgão Emissor</b> SSP/MT	
<b>Endereço:</b>	Av dos Cataventos, 2			<b>Bairro</b>	Bosque dos Pinheiros
<b>Cidade:</b>	Cuiabá	<b>CEP:</b>	78000-000	<b>UF:</b>	MT
<b>Endereço Eletrônico:</b>	joao_junior@exemplo.sicredi.com.br				
DADOS DA LINHA/APARELHO					
<b>Número Linha:</b>	<b>Marca Aparelho</b>	<b>Modelo</b>	<b>Serial</b>		
(65) 9999-9999	Nokia	N82	95454		
DADOS DA CONTA DO USUÁRIO					
<b>Conta Corrente</b>	12345-6	<b>Agência:</b>	0826		
<p>Por este termo, o ASSOCIADO, acima identificado, adere ao Contrato de Prestação de Serviço Móvel Pessoal Pós-pago, bem como declara que aceita e está de acordo com o cumprimento integral do mesmo e dos Contratos de Compra e Venda de Equipamentos e Outras Avenças e/ou Locação e/ou Comodato e Outras Avenças, firmado entre a COOPERATIVA CENTRAL DE CRÉDITO DE MATO GROSSO, representando a COOPERATIVA, e a VIVO S/A, obrigando-se a cumprir todos os seus termos, como também aos seus aditivos, presentes ou futuros, estando ciente das seguintes condições que livremente aceita:</p>					

Quando for oferecida a troca de aparelho em COMODATO pela VIVO, será necessário também o preenchimento e assinatura do **TERMO DE SUBSTITUIÇÃO DE APARELHO DE TELEFONIA MÓVEL CELULAR**, contida no mesmo arquivo: **Termo de adesão e Termo de Substituição de aparelho VIVO v2\_1.XLS**.

TERMO DE SUBSTITUIÇÃO DE APARELHO DE TELEFONIA MÓVEL CELULAR			
DADOS DO USUÁRIO			
Nome:	João Poupedi de Catavento Junior		
Nacionalidade:	Estado Civil:	Profissão:	
Brasileiro	Solteiro	Boneco Propaganda	
CPF/CNPJ:	RG n.º:	Orgão Emissor	
596.357.320-11	1379689	SSP/MT	
Endereço:	Av dos Cataventos, 2		
Bairro:	Bosque dos Pinheiros	CEP:	78000000
Cidade:	Cuiabá	UF:	MT
Endereço Eletrônico:	joao_junior@exemplo.sicredi.com.br		
DADOS DO NOVO APARELHO			
Número Linha:	Marca Aparelho	Modelo	Serial
(65) 9999-9999	Nokia	N82	95454
Por este termo, o USUÁRIO recebe e aceita o aparelho de telefonia celular acima especificado, em substituição ao antigo equipamento utilizado, que é devolvido neste ato à COOPERATIVA.			
Ficam ratificadas todas as demais disposições do TERMO DE COMODATO E DE ADESÃO AO SERVIÇO DE TELEFONIA CELULAR MÓVEL COLETIVO VIVO – SICREDI.			

A responsabilidade pela conferência e guarda dessa documentação é do Gerente Administrativo-Financeiro da UA.

## 23. COTA CAPITAL

Como forma de ponderação na escolha dos aparelhos, evitando a tendência natural de escolha dos melhores e mais caros modelos de aparelho disponíveis no plano (caso estes fossem disponibilizados sem contrapartida) se definiu por estabelecer uma contrapartida do colaborador/associado, em forma de COTA CAPITAL.

Sempre que for solicitado um aparelho em COMODATO o colaborador deverá integralizar, em cota capital, o valor equivalente a 20% do valor de mercado do aparelho.

O valor de mercado do aparelho consta no formulário de solicitação de linha e comodato e é específico para cada modelo de aparelho.

A cota capital poderá ser integralizada de uma só vez (uma parcela) ou em até 12 parcelas, mediante subscrição.

O comprovante de integralização ou subscrição deve acompanhar o Termo de Comodato e de Adesão ao Serviço de Telefonia Móvel, ou ao Termo de Substituição de Aparelho, conforme o caso.

## 24. COMO IMPRIMIR SUA FATURA

Para imprimir sua fatura, acesse o site [www.faciltelecom.com/cliente](http://www.faciltelecom.com/cliente) ou link da Fatura Facil no site <http://faciltelecomunicacoes.com.br>.

É necessário ter instalado no computador algum Software de leitura de arquivos no formato "Portable document format" (PDF)



Screenshot of the FACIL TELECOM login page. The browser address bar shows the URL: [http://201.47.155.11/facil/cliente/login\\_cliente.php](http://201.47.155.11/facil/cliente/login_cliente.php). The page displays the FACIL TELECOM logo and a search bar. The main content area is titled "Login" and contains the following elements:

- E-mail:
- Senha:
- ENVIAR button
- Links: [Esqueci a senha](#) and [1º Acesso \(sem cadastro no sistema\)](#)

Caso seja seu primeiro acesso, será necessário cadastrar um usuário para emitir as faturas. Para isso acesse o link "1º Acesso (sem cadastro no sistema)".

O site irá solicitar que confirme os dados de CPF e o número de uma das linhas que possua.



Screenshot of the FACIL TELECOM "Primeiro Acesso" page. The browser address bar shows the URL: [http://201.47.155.11/facil/cliente/primeiro\\_acesso.php](http://201.47.155.11/facil/cliente/primeiro_acesso.php). The page displays the FACIL TELECOM logo and a search bar. The main content area is titled "Primeiro Acesso" and contains the following elements:

- CPF (sem pontos ou hífen):
- Número do Celular (DDD com dois dígitos e o número do celular sem espaços ou hífen):
- ENVIAR button
- Link: [Efetuar Login](#)

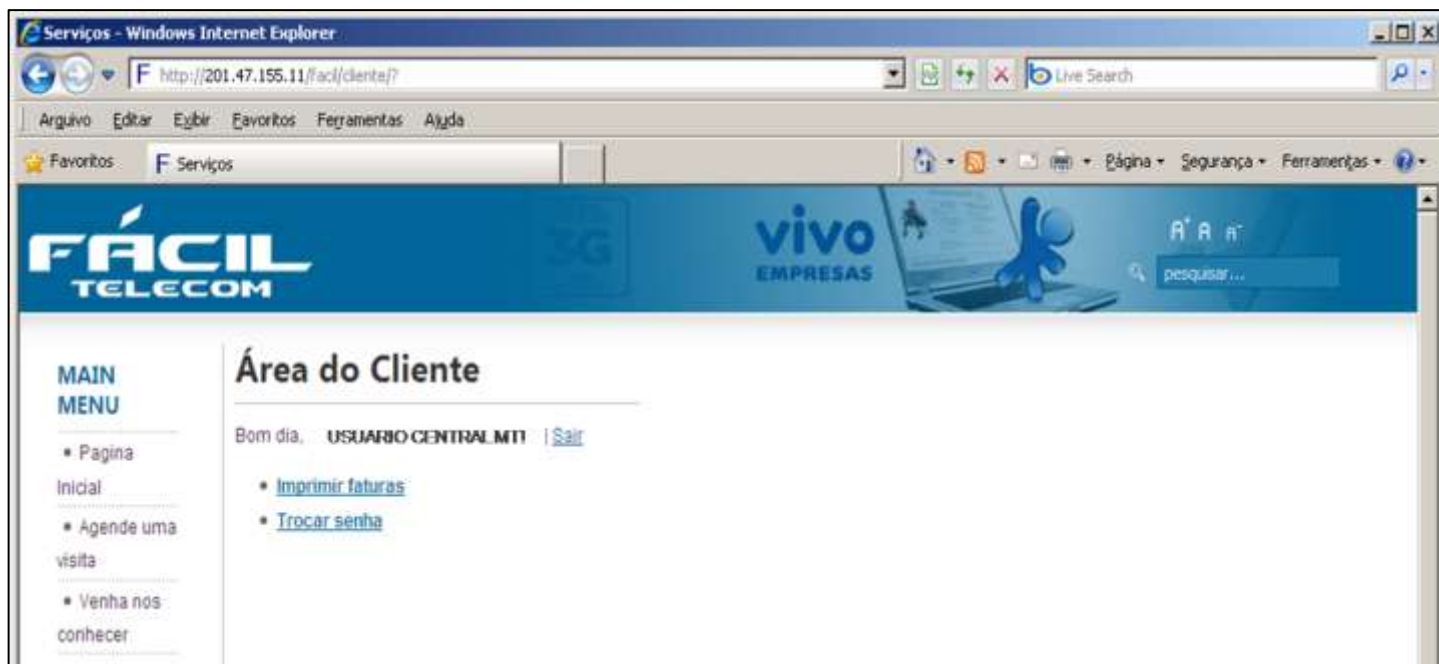
O site irá solicitar que confirme os dados de CPF e o número de uma das linhas que possua. Ao clicar em **ENVIAR** será solicitado que escolha um e-mail, este será utilizado como usuário de acesso, e uma senha de segurança que deve ser confirmada no campo específico. Irá aparecer a mensagem de “**Cadastro Efetuado com sucesso!**”.



Após a criação do usuário e senha, basta voltar à tela inicial para efetuar **LOGIN** e entrar na área do cliente onde é possível imprimir as faturas ou alterar a senha de acesso.



Acesse a opção de “**Imprimir faturas**” para visualizar as faturas disponíveis das linhas cadastradas no CPF do usuário.



## 25. GLOSSÁRIO

Para o perfeito entendimento e interpretação Do Manual e do Contrato com a VIVO, aplicam-se as seguintes definições:

- a) Adicional por Chamada - AD: valor fixo cobrado pela Operadora de SMP, por chamada recebida ou originada, quando o USUÁRIO estiver localizado fora de sua Área de Mobilidade;
- b) Área de Cobertura: área geográfica em que uma Estação Móvel pode ser atendida pelo equipamento rádio de uma Estação Rádio Base do SMP;
- c) Área de Mobilidade: área geográfica definida no Plano de Serviço, cujos limites não podem ser inferiores aos de uma Área de Registro, que serve de referência para cobrança do AD;
- d) Área de Registro - AR: área geográfica contínua, definida pela ANATEL, onde é prestado o SMP, tendo o mesmo limite geográfico de uma Área de Tarifação, onde a estação móvel do SMP é registrada;
- e) Área de Prestação: área geográfica, composta por um conjunto de Áreas de Registro, delimitada no Termo de Autorização, na qual a Prestadora de SMP está autorizada a explorar o serviço;
- f) Área de Serviço da Prestadora: conjunto de Áreas de Cobertura de uma mesma Prestadora de SMP;
- g) Área de Tarifação - AT: área específica, geograficamente contínua, formada por um conjunto de municípios, agrupados segundo critérios sócio-geoeconômicos, e contidos em uma mesma unidade da Federação, utilizada como base para definição de sistemas de tarifação;
- h) Áreas de Sombra: parte de uma área de cobertura onde a intensidade do sinal é significativamente reduzida, degradando ou mesmo impossibilitando a comunicação.
- i) Assinatura: valor fixo mensal devido pelo USUÁRIO por ter ao seu dispor o SMP nas condições previstas no Plano de Serviço ao qual, por opção, está vinculado;
- j) Ativação de Estação Móvel: procedimento que habilita uma Estação Móvel associada a um Código de Acesso, a operar na rede do SMP;
- k) Chamada de Longa Distância: chamada destinada a Código de Acesso usuário à área geográfica externa à Área de Registro de origem da chamada;

- l) Central de Relacionamento com o USUÁRIO (CRC): serviço oferecido pela VIVO, mediante acesso telefônico, para facilitar a comunicação entre USUÁRIO e VIVO;
- m) Código de Acesso: conjunto de caracteres numéricos ou alfanuméricos estabelecido em Plano de Numeração, que permite a identificação do USUÁRIO, de terminal de uso público ou de serviço a ele vinculado;
- n) Código de Seleção de Prestadora: Identifica a prestadora do STFC, nas modalidades Longa Distância Nacional e Internacional;
- o) Deslocamento: valor cobrado por chamada recebida quando o USUÁRIO estiver fora de sua área de Mobilidade. Divide-se em:  
Deslocamento 1 (DSL1): Corresponde ao valor devido pelo USUÁRIO, tarifado por minutos, quando do recebimento de chamadas, normais ou a cobrar, quando estiver fora da sua Área de Mobilidade definida neste contrato, mas dentro de sua área de numeração primária (deslocado em área cujo Código Nacional tenha o primeiro dígito igual ao de sua própria Área de Registro); Deslocamento 2 (DSL2): Corresponde ao valor devido pelo USUÁRIO, tarifado por minuto, quando do recebimento de chamadas, normais ou a cobrar, quando estiver fora da sua Área de Mobilidade definida neste contrato e fora de sua área de numeração primária (deslocado em área cujo Código Nacional tenha o primeiro dígito diferente ao de sua própria Área de Registro);
- p) Estação Móvel (EM): estação de telecomunicações do SMP que pode operar quando em movimento ou estacionada em lugar não especificado, regularmente habilitada na VIVO e composta, no caso de tecnologia GSM, de um terminal móvel usuário ao Vivo Chip habilitado na VIVO ou, no caso de outras tecnologias, de um terminal móvel regularmente habilitado na VIVO;
- q) Estação Rádio Base (ERB): estação de radiocomunicações de base do SMP, usada para radiocomunicação com estações móveis;
- r) Habilitação: valor devido pelo USUÁRIO em razão da ativação de sua estação móvel;
- s) Portabilidade do Código de Acesso: facilidade que possibilita ao Usuário de serviços de telecomunicações manterem um código de acesso a ele designado, independentemente de prestadora de serviço de telecomunicações ou de Área de Prestação do serviço;
- t) Serviço Móvel Pessoal (SMP): serviço de telecomunicações móvel terrestre, de interesse coletivo, prestado em regime privado, que possibilita a comunicação entre Estações Móveis e de Estações Móveis para outras Estações, observando o disposto na regulamentação pertinente.
- u) Serviço Telefônico Fixo Comutado - STFC: serviço de telecomunicações que, por meio de transmissão de voz e de outros sinais, destina-se à comunicação entre pontos fixos determinados, utilizando processos de telefonia;