

## TERMO DE ADESÃO - PLANO/BENEFÍCIOS DE SERVIÇOS PRÉ-PAGOS

O plano/benefício de serviço pré-pago é realizado em conjunto com a prestadora de serviços Telecom - Surf Telecom S.A., com sede em Avenida Magalhães de Castro, n. 4800, Torre 2, 16º andar, Cidade Jardim, São Paulo/SP, CEP 05676-120, CNPJ/MF sob o nº 10.455.746/0001-43, e para toda pessoa física ou jurídica, doravante denominada Cliente. Ao comprar um chip e carregando-o com um dos valores de planos/benefícios disponíveis, o Cliente está aderindo automaticamente ao plano/benefício correspondente ao plano/benefício de serviço comercializado, conforme previsto no presente Termo de Adesão e divulgado no site [www.tatelecom.com.br](http://www.tatelecom.com.br).

### 1. Ativação do plano/benefício de serviço

A ativação do plano/benefício de serviço é feita automaticamente após a aquisição do plano/benefício pelo Cliente.

Para aderir a um plano/benefício de serviço, o Cliente deve ter adquirido e ativado previamente o SIM CARD da **TA TELECOM** e escolher por um dos valores de recarga disponíveis.

### 2. Planos/benefícios de serviços

Os valores dos planos/benefícios de serviços estão disponíveis no site [www.tatelecom.com.br](http://www.tatelecom.com.br).

Adicionalmente ao valor do plano/benefício de serviço poderá ocorrer a cobrança para aquisição do chip (físico ou virtual).

**2.1** As chamadas ilimitadas são para ligações locais e longa distância nacionais com código de seleção de prestadora 41 (CSP 41) para números de telefone fixos ou móveis de qualquer prestadora dentro do território nacional.

**2.2** O serviço de mensagens curtas (SMS - Short Message Service em inglês) é apenas para números móveis nacionais, de acordo com o plano/benefício contratado no plano/benefício de serviço.

**2.3** Para plano/benefício que contenha ligações ilimitadas, o consumidor poderá usufruir do benefício dentro do seu prazo de validade, desde que não haja uso fraudulento e não esteja enquadrada em uso indevido, conforme descrito no item 6 do presente Termo de Adesão.

**2.4** Os planos/benefícios podem ter bônus de portabilidade e/ou recarga programada.

O primeiro bônus de portabilidade será concedido em até 7 dias úteis após a conclusão, com sucesso, do processo de portabilidade.

O primeiro bônus da recarga programada será concedido a partir do 2º mês após aquisição do plano/benefício com cartão de crédito e marcação da recarga programada, com sucesso. No caso dos planos trimestrais, semestrais e anuais os bônus da recarga programada dos planos/benefícios serão atribuídos mensalmente nas renovações no período contratado (trimestral, semestral e/ou anual).

Nas próximas aquisições de planos/benefícios os bônus de portabilidade e recarga programada são disponibilizados automaticamente. Essas bonificações são limitadas a uma aquisição de plano/benefício a cada 30 dias.

### **3. Pagamento e Renovação**

**3.1** O Cliente poderá optar por fazer renovações mensais mediante aquisição dos planos/benefícios que melhor lhe convier dentro dos disponíveis em qualquer canal de atendimento do **TA TELECOM** presencial ou remoto num dos valores disponíveis.

**3.1.1** Considera-se atendimento presencial, todo atendimento realizado nos estabelecimentos do **TA TELECOM** e nos pontos de atendimento associados à sua marca.

**3.1.2** Considera-se atendimento remoto aquele realizado por meio de Centro de Atendimento Telefônico, do Atendimento por Internet, bem como por qualquer outro meio disponibilizado ou utilizado pela prestadora em conjunto com o **TA TELECOM** para interação remota com o Consumidor.

**3.2** A renovação mensal poderá ser feita mediante pagamento via PIX ou boleto remotamente via central de assinante no site [www.conexaoi9.com.br](http://www.conexaoi9.com.br) ou através do WhatsApp no número 08001919000 mediante confirmação de CPF do titular da conta.

**3.3** O Cliente que não realizar uma recarga até a data de vencimento do plano/benefício vigente, terá seu plano/benefício remanescente expirado.

## **4.Plano/benefício**

### **4.1 Internet sem Cortes**

Durante a validade do plano/benefício contratado, mesmo após o consumo de 100% do plano/benefício de dados, o acesso à internet não será cortado e o Cliente continuará navegando em velocidade reduzida (32 Kbps) até o final do prazo de validade do plano/benefício.

### **4.2 Data de Expiração do plano/benefício**

O Cliente que adquirir um plano/benefício terá a data de expiração garantida pelo período do plano/benefício adquirido.

Planos/benefícios trimestrais, semestrais e anuais têm sua renovação agendada mensalmente, garantindo todo o período contratado. Nesse plano/benefício o Cliente adquire 3, 6 ou 12 recargas de 1 mês de validade, com recorrência programada mensalmente.

Data de Expiração = Data da compra do plano + Período do Plano comprado.

#### **Exemplo 1:**

Data de Expiração anterior à Recarga: 14/02/2023

Data da Recarga: 20/03/2023

Validade do Plano: 30 Dias

Nova data de Expiração: 19/04/2023

#### **Exemplo 2:**

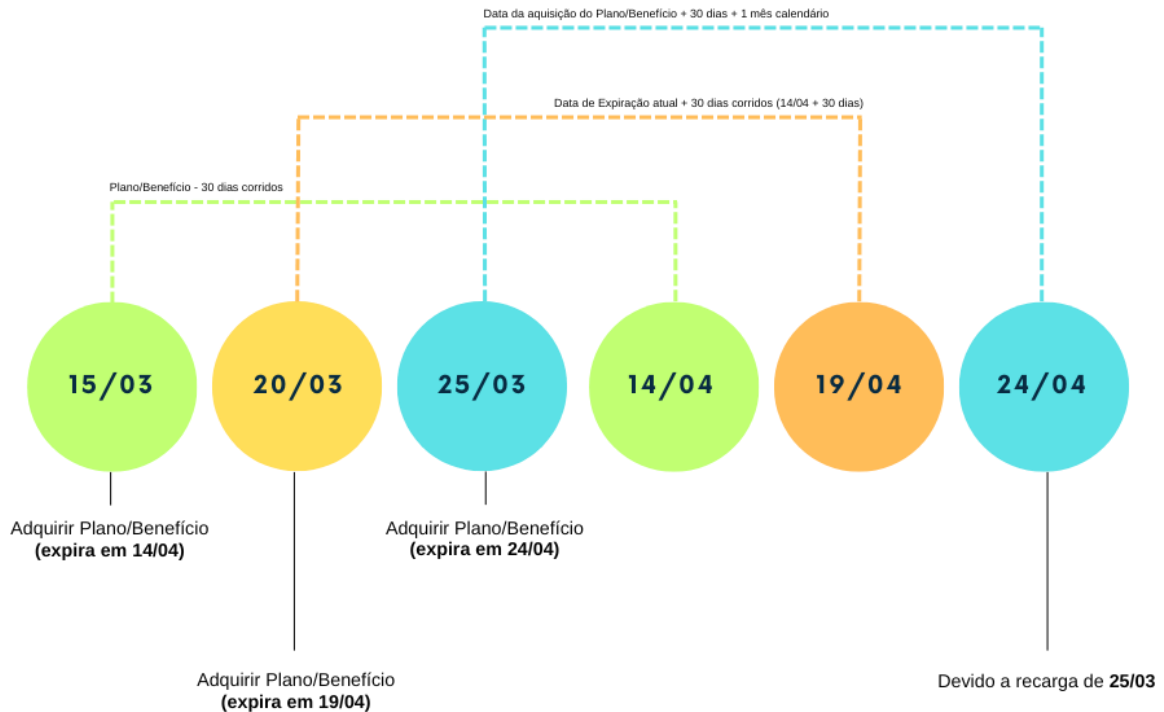
Data de Expiração anterior à Recarga: 14/02/2023

Data da Recarga: 14/02/2023

Validade do Plano: 30 Dias

Nova data de Expiração: 13/03/2023

## Detalhamento dos Exemplo 1 e 2:



- 1) Adquirir Plano/Benefício: **15/03** | Expiração: **15/03** + 30 dias corridos = **14/04**
- 2) Adquirir Plano/Benefício: **20/03** | Data de Expiração atual: **14/04** + 30 dias corridos: **19/04**
- 3) Adquirir Plano/Benefício: **25/03** | Data de Expiração atual: **25/03** + 30 dias + 1 mês calendário = **24/04** (data limite de expiração devido ultrapassar o limite do último Plano/Benefício)

### 4.3 Acúmulo de benefícios

Quando realizada a compra de um plano/benefício antes da data de vencimento do plano/benefício atual, além do benefício recém adquirido, o Cliente poderá acumular saldos remanescentes, conforme a regra abaixo:

Limite de Acúmulo de Benefícios = Benefício da Recarga  
Adquiridos/Recebidos nos últimos 30 dias.

#### EXEMPLO 01:

Franquia disponível antes da compra do Plano: 1 GB  
Franquia do Plano Comprado: 10 GB

Benefício Adquiridos/Recebidos nos últimos 30 dias: 15 GB

**Nova Benefício Disponível: 11 GB**

#### EXEMPLO 02:

Franquia disponível antes da compra do Plano: 17 GB  
Franquia do Plano Comprado: 10 GB

Benefício Adquiridos/Recebidos nos últimos 30 dias: 15 GB

**Nova Benefício Disponível: 25 GB**

#### EXEMPLO 03:

Benefício disponível antes da Recarga: 50 Minutos  
Benefício da Recarga Atual: 100 Minutos

Benefício Adquiridos/Recebidos nos últimos 30 dias: 100 Minutos

**Nova Benefício Disponível: 150 Minutos**

#### EXEMPLO 04:

Benefício disponível antes da Recarga: 100 Minutos  
Benefício da Recarga Atual: 60 Minutos

Benefício Adquiridos/Recebidos nos últimos 30 dias: 60 Minutos

**Nova Benefício Disponível: 120 Minutos**

#### EXEMPLO 05:

Benefício disponível antes da Recarga: 70 SMS  
Benefício da Recarga Atual: 100 SMS

Benefício Adquiridos/Recebidos nos últimos 30 dias: 100 SMS

**Nova Benefício Disponível: 170 SMS**

#### EXEMPLO 06:

Benefício disponível antes da Recarga: 130 SMS  
Benefício da Recarga Atual: 100 SMS

Benefício Adquiridos/Recebidos nos últimos 30 dias: 100 SMS

**Nova Benefício Disponível: 200 SMS**

Caso a nova recarga seja feita após o término do período de validade do plano/benefício, não haverá acúmulo de benefício referente ao plano/benefício anteriores, pois os saldos remanescentes já teriam sido expirados.

Em nenhum caso poderão ser acumulados benefícios de voz superiores à 200 minutos, benefícios de SMS superiores à 300 e benefícios de dados superiores à 500GB.

#### **4.4 Acesso a aplicativos e sites gratuitos:**

Caso o plano/benefício contratado ofereça promocionalmente acessos gratuitos a aplicativos e sites, como os de redes sociais, estes acessos não serão descontados do plano/benefício desde que as utilizações não sejam para chamadas de vídeo, downloads de vídeos e backups da própria ferramenta.

#### **4.5 WhatsApp gratuito**

Nos casos dos planos/benefícios com WhatsApp gratuito, a gratuidade aplica-se para o envio/recebimento de mensagens de texto, arquivos de foto e arquivos de áudio.

As ligações (chamadas) de voz ou vídeo realizadas através do WhatsApp são cobradas (deduzidas do pacote de dados) normalmente.

### **5. Rede e Cobertura**

#### **5.1 Tecnologias**

Estão disponíveis para utilização as tecnologias 2G, 3G, 4G (LTE) e 5G conforme mapa de cobertura da TA TELECOM. Para a utilização de qualquer das tecnologias citadas é necessário que o aparelho e o chip sejam compatíveis com a tecnologia, em especial 4G (LTE) e 5G.

As tecnologias aqui não citadas não estão disponíveis para utilização.

#### **5.2. Roaming Nacional**

Dentro da área de cobertura de sua exploradora de serviço, o Roaming é gratuito para o Cliente. Não haverá cobrança adicional para o encaminhamento das chamadas de longa distância em todo o território nacional.

Não haverá cobrança de taxa de deslocamento para as chamadas recebidas fora de sua localidade quando em território nacional.

#### **5.3 Velocidades de navegação na internet**

Desde que a qualidade de sinal esteja satisfatória onde o aparelho se encontra, a velocidade de referência padrão na rede 3G é de até 1 MBPS para download e de até 100 KBPS para upload, enquanto na rede 4G é de até 5 MBPS para download e de até 500 KBPS para upload.

## **6. Usos não autorizados no plano/benefício de serviço**

Cliente estará passível de bloqueio e cancelamento de sua adesão a este termo, quando for identificado o uso indevido do plano/benefício enquadrado em quaisquer dos itens abaixo:

**6.1** Comercialização de minutos/serviços ou utilização de SMS (mensagens) com finalidade comercial, destinados à obtenção de lucro por parte do Cliente;

**6.2** Envio de SMS (mensagens) através de máquinas, computadores ou outro dispositivo que não seja o aparelho celular do Cliente;

**6.3** Envio de SMS (mensagens) indesejados classificados como SPAM;

**6.4** Realização de chamadas através de máquinas, computadores ou outro dispositivo que não seja o aparelho celular do Cliente;

**6.5** Realização de chamadas indesejadas classificadas como SPAM;

**6.6** Utilização de equipamentos como GSM Box, Black Box e equipamentos similares;

**6.7** Desbalanceamento do tráfego saínte/entrante, contendo volume de chamadas originadas acima de três vezes o de chamadas recebidas;

**6.8** Utilização do plano/benefício para realização de conferências, ou seja, não está permitido a realização de chamadas (local e longa distância nacional, com o cód. 41) para diferentes números de qualquer exploradora de serviço simultaneamente;

**6.9** Utilização do plano/benefício para serviços de salas de conversação, tele amizade, telesexo e similares.

## **7. Renovação da Adesão à plano/benefício de serviço**

**7.1** A renovação/contratação do plano/benefício ocorre sempre que o Cliente da exploradora de serviço efetuar uma recarga do plano/benefício correspondente.

**7.2** O Cliente tem o direito de escolher o plano/benefício que melhor lhe convier com base nas recargas que estão disponíveis nos canais de recarga da prestadora.

## **8. Disponibilização de Planos/Benefícios**

Os Planos/Benefícios estão disponíveis para aquisição no site, aplicativos e pontos de venda da sua exploradora de serviço.

### **8.1 Pacote adicional**

O Cliente pode contratar um pacote adicional de Dados/Voz/SMS, quando disponíveis, através dos canais de recarga da sua exploradora de serviço.

Observe a validade do pacote adicional que normalmente é diferente do plano/benefício disponibilizado pela sua exploradora de serviço.

O Pacote adicional só pode ser adquirido durante a vigência do Plano/Benefício (enquanto o Plano/Benefício estiver ativo).

## **9. Sobre os serviços de dados do plano/benefício adquirido:**

A velocidade disponível no acesso pode ter oscilações e variações conforme condições topográficas e/ou climáticas, velocidade de movimento, distância que o Cliente se encontrar da Estação Rádio Base (ERB), número de Clientes que utilizarem ao mesmo tempo a cobertura provida pela mesma Estação Rádio Base, modem usado na conexão, aplicações utilizadas e sites de conteúdo e informação que estão sendo acessados, além de outros fatores externos que porventura venham a interferir no nível do sinal, que independem de ações das empresas envolvidas.

A exploradora de serviço não se responsabiliza pelas diferenças de velocidades ocorridas em razão de fatores externos, bem como problemas no equipamento utilizado pelo Cliente, entre outros.

Consulte a cobertura no site da sua exploradora de serviço.

## **10. Aparelhos celulares a serem utilizados no plano/benefício de serviço**

O correto funcionamento e desempenho do aparelho somente será possível por meio do uso de equipamentos homologados pela ANATEL, compatíveis com as frequências autorizadas, em uso pela exploradora de serviço e cujo IMEI, não esteja bloqueado por autoridades competentes.



## 11. Outras informações

Para informações sobre:

- O número de seu celular: ligue para **\*221#**
- Consulta de saldo do plano/benefício de internet, voz e SMS: ligue para **\*225#** ou consulte através do aplicativo.

Outras informações, acesse o site (ou aplicativo) de sua exploradora de serviço ou ligue gratuitamente para a central de atendimento da sua exploradora de serviço.

## 12. Disposições Gerais

**12.1** O serviço poderá ser suspenso sempre que for detectado o uso indevido do código de acesso não atribuído ao Cliente ou seu uso para fins ilícitos e que possam perturbar a ordem pública por ação do Cliente cessando, nesses casos, a responsabilidade da exploradora de serviço.

**12.2** Aplicam-se a este “Termo de Adesão” as disposições do Regulamento Geral de Direitos do Consumidor de Serviços de Telecomunicações da Anatel e as disposições contidas no Código de Defesa do Consumidor.

**12.3** Qualquer alteração neste “Termo de Adesão” que venha a ser inserido será disponibilizado no site da exploradora de serviço, observando a regulamentação vigente.

## 13. Suspensão do serviço

Caso o Cliente não adquira nenhum novo plano/benefício de serviço até a expiração do seu plano/benefício atual, seja através de uma nova recarga, uma recorrência programada ou uma renovação automática/manual que possa utilizar créditos financeiros disponíveis em sua conta, o Cliente passará por 2 estágios até o cancelamento da linha:

**1º estágio** - Suspensão parcial (até 45 dias após expiração): O Cliente recebe chamadas e recebe mensagens de texto SMS, mas terá todos os saldos remanescentes do plano/benefício de dados, voz e SMS excluídos.

**2º estágio** – Suspensão total (de 46 a 75 dias após expiração): O Cliente terá os serviços totalmente suspensos, mantendo as restrições do estágio anterior e incluindo restrições de recebimento de chamadas e mensagens de texto SMS. O Cliente poderá ligar para a central de atendimento da sua exploradora de serviço e poderá receber mensagens e notificações da sua exploradora de serviço.

Nota: Durante o período de suspensão parcial ou total do serviço o consumidor tem assegurado a possibilidade de originar chamadas, enviar mensagens de texto aos serviços públicos de emergência definidos na regulamentação da Anatel e ao acesso à Central de Atendimento Telefônico da Prestadora.

**3º estágio** – Quarentena (de 76 a 255 dias): O Cliente não fazendo adesão a novo plano/benefício, o número será definitivamente cancelado e atribuído a um novo usuário.

## **14. Privacidade e Proteção de Dados**

**14.1** Consideram-se dados pessoais quaisquer informações relacionadas a pessoa natural identificada ou identificável, conforme dispõe a Lei Geral de Proteção de Dados.

**14.2** Os dados pessoais coletados e processados para a execução do serviço serão tratados conforme disposto na Lei Geral de Proteção de Dados – LGPD (lei n. 13.709/2018), pelo Marco Civil da Internet (lei n. 12.965/14), pelo Código Civil (lei n. 10.406/02), pelo Código de Defesa do Consumidor (lei n. 8.078/90), pela Constituição Federal e pelas regulamentações pertinentes.

**14.3** Conforme Regulamentação vigente, é obrigatório a coleta e a confirmação do CPF do titular associado ao número de telefone da linha contratada e dados de pagamento.

**14.4** O histórico de plano/benefício contratado poderá ser utilizado para oferecer ao Cliente plano/benefício, e/ou produtos similares.

**14.5** Caso o Cliente deseje exercer qualquer de seus direitos elencados no art. 18 da Lei Geral de Proteção de Dados, deverá entrar em contato com a central de atendimento da sua exploradora de serviço.

**14.6** Mais informações estão disponíveis na Política de Privacidade disponível no site de sua exploradora de serviço.