

TERMO DE CONDIÇÃO DE USO - PLANO/BENEFÍCIOS DE SERVIÇOS

O plano/benefício de serviço pós-pago é realizado em conjunto com a prestadora de serviços Telecom – Surf Telecom S.A., com sede em Setor de Grandes Áreas Norte (SGAN) Quadra 601 Bloco H – Ed. ION Salas 1059, 1060, 1061 e 1062 – CEP 70.830018 – Brasília/DF, inscrita no Cadastro Nacional de Pessoas Jurídicas (CNPJ/MF) sob o nº 10.455.746/0001-43, e CLICKNET TELECOMUNICACOES PROVEDOR DE INTERNET LTDA – ME, pessoa jurídica de direito privado, com sede na Cidade Campinas, Estado de SP, na Rua COMENDADOR TORLOGO DAUNTRE, nº 74, Bairro CAMBUI, CEP 13.025-270, inscrita no CNPJ/MF sob o nº. 16.911.389/0001-67, ora representada, nos termos do seu CONTRATO Social, (doravante denominada simplesmente “PARCEIRO”) têm, entre si, justo e contratado e para toda pessoa física ou jurídica, doravante denominada como consumidor.

Após aquisição do chip os planos/benefícios disponíveis, o consumidor deverá entrar contato através da Central Click Móvel: (19) 3880-0909 com prazo de entrega de 7 dias úteis, conforme previsto no presente Termo de Adesão e divulgado no site <https://www.clicknet.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 consumidor. Para aderir a um plano/benefício de serviço, o consumidor deve ter adquirido e ativado previamente o chip da Clicknet 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 <https://www.clicknet.com.br/>. Adicionalmente ao valor do plano/benefício de serviço poderá ocorrer a cobrança para aquisição do chip (físico ou virtual).

3. Ligações Todas as chamadas para os serviços públicos de emergência são gratuitas. As chamadas para os demais serviços de utilidade pública, por sua vez, poderão ser tarifadas pelo valor de uma chamada local, embora a prestação do serviço propriamente dita seja gratuita.

3.1 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, desde que não esteja caracterizado o uso fraudulento.

3.2 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.

3.3 Chamadas não incluídas no benefício da oferta: • Ligações de Longa Distância Internacional, Roaming Internacional de Voz, Dados e SMS com qualquer código de prestadora, inclusive o código 41 da TIM; • Ligações de Longa Distância Nacional sem o código 41; • Ligações para códigos não geográficos como 0300, 0500 e 0900; • Ligações para números especiais com três ou quatro dígitos, com exceção as chamadas para os Serviços de Utilidade Pública e de Emergência (SUP) listados na regulamentação da ANATEL; • Utilização de qualquer serviço fora da Rede Surf Telecom; • Serviços adicionais por ligação como downloads de sons e jogos, votação e concursos, portais de voz etc., possuem custos variáveis, de acordo com o provedor da campanha ou serviço em questão. • Chamadas a cobrar não são contempladas nas ofertas.

4. SMS 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.

5. Pagamento e Renovação

5.1. Considera-se atendimento presencial, todo atendimento realizado nos estabelecimentos e nos pontos de atendimento associados à sua marca.

5.1.1 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 para interação remota com o consumidor.

6. Mecânica dos planos

6.1 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 consumidor continuará navegando em velocidade reduzida (32 Kbps) até o final do prazo de validade do plano/benefício.

6.2 Data de Expiração do plano/benefício O consumidor 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, garantido todo o período contratado. Nesse plano/benefício o consumidor adquire 3, 6 ou 12 recargas de 1 mês de validade, com recorrência programada mensalmente.

6.3 Acúmulo de benefícios quando realizada a compra de uma oferta antes da data de vencimento do benefício atual, além do benefício recém adquirido, o consumidor poderá acumular saldos remanescentes respeitando o limite máximo estabelecido de até o dobro dos gigas oferecidos pela última oferta contratada.

6.3.1 Caso a nova recarga seja feita após o término do período de validade da sua oferta, não haverá acúmulo de benefício referente ao benefício anterior, pois os saldos remanescentes já teriam sido expirados. Em nenhum caso poderão ser acumulados benefícios de voz superiores à 2000 minutos, benefícios de SMS superiores à 300 e benefícios de dados superiores à 500GB.

6.4 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.

6.5 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 e/ou recebidas através do WhatsApp são cobradas (deduzidas do pacote de dados) normalmente. Da mesma forma, qualquer utilização de internet fora do aplicativo, mesmo que originada de um link enviado via aplicativo, irá gerar desconto do pacote de internet que o consumidor tiver ativo.

7. Rede e Cobertura

7.1 Roaming Nacional Dentro da área de cobertura de sua operadora de serviço, o Roaming é gratuito para o consumidor. 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.

7.2 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.

8. Usos não autorizados no plano/benefício de serviço O consumidor 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:

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

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

8.3 Envio de SMS (mensagens) indesejados classificados como SPAM;

8.4 Realização de chamadas através de máquinas, computadores ou outro dispositivo que não seja o aparelho celular utilizado pelo consumidor;

8.5 Realização de chamadas indesejadas classificadas como SPAM;

8.6 Utilização de equipamentos como GSM Box, Black Box e equipamentos similares;

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

8.8 Utilização do plano/benefício para realização de conferências.

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

9. Cancelamento O consumidor pode realizar o cancelamento da oferta ligando para a Central de Atendimento da Operadora.

10. Renovação da Adesão à plano/benefício de serviço

10.1 A renovação/contratação do plano/benefício ocorre sempre que o consumidor da operadora de serviço efetuar uma recarga do plano/benefício correspondente.

10.2 O consumidor 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.

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

11.1 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).

12. 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.

13. 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.

14. Procedimento em Caso de Perda, Roubo ou Defeito do CHIP

Em caso de perda, roubo ou defeito do CHIP card, o cliente deverá entrar em contato imediatamente com a Central Click Móvel, por meio do telefone (19) 3880-0909, para solicitar o bloqueio temporário ou definitivo da linha, A CLICKNET e/ou sua PRESTADORA PARCEIRA (MVNO/Surf Telecom) não se responsabilizam por danos, prejuízos, cobranças, comunicações indevidas, uso indevido de dados pessoais, voz, SMS ou serviços de valor adicionado (SVA) eventualmente realizados até o momento da comunicação formal do ocorrido pelo CLIENTE à Central de Atendimento.

O CHIP será substituído sem custo somente em casos comprovados de defeito de fabricação, desde que dentro do prazo de garantia legal.

Nos casos de mau uso, danos físicos, perda, roubo ou extravio, será cobrado do CLIENTE o valor R\$20,00 (vinte reais) de reposição do CHIP, conforme tabela de preços da PRESTADORA. Após o registro da ocorrência, será efetuado o bloqueio imediato da linha e dos serviços associados, impedindo novas utilizações até a reativação ou substituição do CHIP, para agilizar o atendimento, o cliente deverá fornecer as seguintes informações obrigatórias no momento do contato:

Nome completo do titular;

CPF do titular da linha;

ICCID (número impresso no CHIP);

Telefone do cliente;

Telefone alternativo para contato (obrigatório);

Contato de WhatsApp do cliente;

Operadora (MVNO);

Marca e modelo do aparelho;

Estado (UF);

Data e hora do incidente;

Descrição do motivo do bloqueio/desbloqueio;

E-mail do cliente;

Número(s) de IMEI(s) (obrigatório);

Relato detalhado do caso.

Após a validação das informações e confirmação da titularidade, a prestadora realizará o bloqueio do CHIP e, se aplicável, orientará sobre os procedimentos para emissão de um novo CHIP e reativação da linha.

15. Procedimento de Redução e Bloqueio dos Serviços de Telefonia Móvel

15.1. A CLICKNET, em conformidade com a Resolução nº 632/2014 (RGC) e a Resolução nº 477/2007, ambas da ANATEL, poderá realizar a redução de velocidade, suspensão ou bloqueio dos serviços de telefonia móvel contratados, conforme as condições estabelecidas nesta cláusula e nas normas regulatórias vigentes.

15.2. Redução de Velocidade:

Durante a validade do plano contratado, após o consumo integral da franquia de dados móveis, a velocidade de conexão poderá ser reduzida para o limite técnico definido na oferta comercial, preservando o acesso à internet até o término da vigência do plano.

Essa redução visa garantir o uso equilibrado da rede entre todos os usuários e não configura interrupção do serviço, nos termos da regulamentação da ANATEL.

15.3. Suspensão e Bloqueio por Inadimplência:

- a) Em caso de inadimplemento, a CLICKNET notificará o CLIENTE com antecedência mínima de 15 (quinze) dias, informando sobre a possibilidade de suspensão parcial dos serviços.
- b) Persistindo a inadimplência, o serviço poderá ser suspenso parcialmente (com restrição de chamadas originadas e uso de dados) a partir do 15º dia após o aviso.
- c) Decorridos 30 (trinta) dias sem regularização, poderá ocorrer o bloqueio total do serviço.
- d) O restabelecimento será efetuado em até 24 (vinte e quatro) horas após a confirmação do pagamento integral dos valores pendentes.

15.4. Bloqueio e Cancelamento por Inatividade:

Nas linhas pré-pagas, a falta de utilização ou recarga por 90 (noventa) dias consecutivos poderá implicar o bloqueio temporário da linha.

Após 120 (cento e vinte) dias de inatividade, a linha poderá ser cancelada definitivamente, com a consequente perda do número e do saldo remanescente, conforme previsto no art. 80 da Resolução nº 477/2007 da ANATEL.

15.5. Suspensão Temporária a Pedido do Cliente:

O CLIENTE poderá solicitar, uma vez a cada 12 (doze) meses, a suspensão temporária voluntária do serviço, por período mínimo de 30 (trinta) e máximo de 120 (cento e vinte) dias, ficando suspensa a cobrança de valores durante esse intervalo, em conformidade com o art. 60 da Resolução nº 632/2014 da ANATEL.

15.6. Restabelecimento do Serviço:

O restabelecimento do serviço suspenso ou bloqueado ocorrerá mediante:

- a) Solicitação formal do CLIENTE à Central de Atendimento;

b) Regularização dos débitos, quando aplicável;

c) Reativação do plano mediante recarga ou pagamento da mensalidade vigente.

15.7. Avisos e Comunicações:

As notificações de redução, suspensão, bloqueio, cancelamento ou reativação serão enviadas ao CLIENTE por SMS, e-mail, aplicativo ou outro canal eletrônico cadastrado, observando o prazo mínimo de 15 (quinze) dias de antecedência antes da aplicação da medida.

15.8. A CLICKNET poderá, a seu exclusivo critério e sem prejuízo das medidas legais cabíveis, suspender ou cancelar imediatamente a linha do CLIENTE em casos de fraude, uso indevido, clonagem, violação de sistemas, ou práticas que comprometam a integridade da rede e dos serviços.

16. Condições para Portabilidade Numérica

16.1. O CLIENTE tem o direito de solicitar a portabilidade do número, preservando o mesmo número de telefone ao trocar de operadora, conforme previsto na Resolução ANATEL nº 460/2007 e demais normas aplicáveis.

16.2. Para solicitar a portabilidade, o CLIENTE deverá:

a) Estar com a linha ativa e regularizada junto à CLICKNET;

b) Informar à nova operadora todos os dados cadastrais corretamente;

c) Possuir CPF ou CNPJ do titular da linha;

d) Fornecer o número do telefone a ser portado, incluindo código de área (DDD).

16.3. A CLICKNET poderá recusar a solicitação de portabilidade apenas nos seguintes casos:

a) Linha bloqueada, suspensa ou cancelada;

b) Inexistência ou divergência de informações cadastrais;

c) Pendências financeiras não quitadas;

d) Solicitação realizada por terceiro não autorizado legalmente.

16.4. O prazo para conclusão da portabilidade é de até 3 (três) dias úteis, contados a partir da solicitação válida junto à nova operadora, salvo casos de indisponibilidade temporária da rede ou manutenção programada.

16.5. Durante o processo de portabilidade, o CLIENTE manterá total acesso aos serviços ativos, não podendo ser interrompido até a efetiva migração da linha para a nova operadora.

16.6. A CLICKNET se compromete a fornecer bônus ou benefícios de portabilidade, quando previstos em oferta comercial, de acordo com as condições de cada plano/benefício contratado.

16.7. É responsabilidade do CLIENTE conferir a integridade do número, saldo e benefícios associados, antes e após a conclusão da portabilidade, reportando imediatamente qualquer divergência à Central Click Móvel.

16.8. Caso o CLIENTE desista da portabilidade após a solicitação, deverá comunicar a CLICKNET ou a nova operadora imediatamente. O cancelamento da solicitação de portabilidade será realizado conforme procedimentos internos da operadora, sem prejuízo das regras comerciais vigentes.