

TERMO DE CONDIÇÃO DE USO DE TELEFONIA MÓVEL PLANO E BENEFÍCIOS DE SERVIÇOS

O plano/benefício de serviço pós-pago é realizado em conjunto pela prestadora de serviços SURF TELECOM S.A., com sede no Setor de Grandes Áreas Norte (SGAN), Quadra 601, Bloco H – Ed. ION, Salas 1059, 1060, 1061 e 1062, CEP 70.830-018, Brasília/DF, inscrita no CNPJ/MF sob o nº 10.455.746/0001-43; pela ISPS DO BRASIL S.A. (TÁ TELECOM), com sede na Av. Brigadeiro Faria Lima, nº 1826, Sala 407, Pinheiros, São Paulo/SP, CEP 05426-200, inscrita no CNPJ/MF sob o nº 14.415.661/0001-92; e pela CLICKNET TELECOMUNICACOES PROVEDOR DE INTERNET LTDA – ME, pessoa jurídica de direito privado, com sede na cidade de Campinas, Estado de São Paulo, na Rua Comendador Torlogo Dauntre, nº 74, Bairro Cambuí, 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 “PARCEIROS”), tendo entre si justo e contratado o presente instrumento, aplicável a toda pessoa física ou jurídica, doravante denominada como Consumidor.

Após a aquisição do chip físico, a entrega ocorrerá em até 7 dias úteis. No recebimento, o Consumidor deverá entrar em contato com a Central de Atendimento do Click Móvel, pelo número (19) 3880-0909, para continuidade do processo de ativação e utilização dos planos e benefícios contratados, conforme previsto no presente Termo de Condição e divulgado no site oficial <https://www.clicknet.com.br/>.

1. Ativação do Plano/Benefício de Serviço

O plano/benefício de serviço é escolhido pelo Consumidor no momento da contratação e passa a vigor após a confirmação da contratação mediante a assinatura do instrumento correspondente.

A utilização do serviço fica condicionada à ativação do chip Clicknet e às condições comerciais do plano/benefício contratado, sendo que a cobrança terá início a partir da data de disponibilização do serviço ao Consumidor.

2. Planos, Franquias e Benefícios dos Serviços

Os valores dos planos/benefícios de serviços estão disponíveis no site da Clicknet. Adicionalmente ao valor do plano/benefício contratado, poderá haver cobrança pela aquisição do chip (físico ou virtual), conforme condições comerciais vigentes. O cliente ficará vinculado ao plano escolhido no momento da adesão, observadas a disponibilidade comercial e técnica e as franquias de internet móvel aplicáveis.

2.1. Franquias de Internet Móvel

As franquias atualmente disponíveis são:

- a) Plano 7GB: composto por 4GB de franquia padrão e 3GB adicionais vinculados à portabilidade;
- b) Plano 11GB: composto por 8GB de franquia padrão e 3GB adicionais vinculados à portabilidade;
- c) Plano 16GB: composto por 12GB de franquia padrão e 4GB adicionais vinculados à portabilidade;
- d) Plano 23GB: composto por 17GB de franquia padrão e 6GB adicionais vinculados à portabilidade;
- e) Plano 33GB: composto por 25GB de franquia padrão e 8GB adicionais vinculados à portabilidade;
- f) Plano 41GB: composto por 33GB de franquia padrão e 8GB adicionais vinculados à portabilidade;
- g) Plano 50GB: composto por 40GB de franquia padrão e 10GB adicionais vinculados à portabilidade;
- h) Plano 100GB: composto por 80GB de franquia padrão e 20GB adicionais vinculados à portabilidade.

Nota: A franquia adicional vinculada à portabilidade somente será aplicável quando houver efetiva portabilidade numérica para a linha contratada, podendo não ser concedida ou ser retirada caso a portabilidade não seja concluída, seja cancelada ou deixe de atender às condições comerciais originais.

2.2. Benefícios Incluídos nos Planos

Os planos de telefonia móvel incluem 100 SMS, acesso ao Skeelo Light e ciclo de utilização de 30 dias, conforme regras comerciais vigentes.

Também contemplam o uso do WhatsApp sem consumo da franquia de dados, desde que a linha possua franquia ativa disponível, não estando incluídas nessa condição as chamadas de voz e vídeo realizadas pelo aplicativo. Nos planos de 23GB, 33GB, 41GB, 50GB e 100GB, também está incluído o uso do Waze sem consumo da franquia de dados, sob as mesmas condições de franquia ativa disponível.

2.3. Ligações

As ligações ilimitadas são válidas para chamadas locais e de longa distância nacional realizadas para telefones fixos ou móveis de qualquer prestadora dentro do território nacional, exclusivamente mediante utilização do código 41 (CSP - Código de Seleção de Prestadora 41), desde que não caracterizado uso fraudulento ou indevido. A não utilização do CSP 41 implicará tarifação excedente ou a impossibilidade de enquadramento da chamada na condição ilimitada.

Todas as chamadas para serviços públicos de emergência são gratuitas. As chamadas para os demais serviços de utilidade pública poderão ser tarifadas pelo valor de uma chamada local.

Não estão incluídas no benefício de ligações ilimitadas: Ligações de longa distância internacional; Roaming internacional de voz, dados e SMS; Ligações de longa distância nacional sem o CSP 41; Ligações para códigos não geográficos (0300, 0500 e 0900) e números especiais de 3 ou 4 dígitos (exceto utilidade pública/emergência regulamentados pela ANATEL); Utilização de serviços fora da Rede Surf Telecom / Tá Telecom; Serviços adicionais por ligação (downloads, votações, portais de voz) e chamadas a cobrar.

2.4. SMS

O serviço de mensagens curtas (SMS) é destinado restritamente a números móveis nacionais, conforme a cota do plano contratado.

3. Canais de Atendimento

Atendimento Presencial: Realizado nos estabelecimentos físicos da prestadora ou em pontos de atendimento associados à sua marca.

Atendimento Remoto: Realizado por meio de Central de Atendimento Telefônico, internet, aplicativos ou outros canais digitais oficiais disponibilizados para interação com o Consumidor.

4. Mecânica dos Planos

4.1. Internet Sem Cortes

Durante a validade do plano/benefício contratado, mesmo após o consumo de 100% da franquia de dados, o acesso à internet não será interrompido, permanecendo disponível em velocidade reduzida de até 32 Kbps até o final do prazo de validade do plano/benefício.

4.2. Data de Expiração do Plano/Benefício

O Consumidor terá a data de expiração garantida pelo período correspondente ao plano contratado. Nos planos trimestrais, semestrais e anuais, a renovação das franquias será programada mensalmente (recorrência agendada), garantindo-se todo o período contratado. Nesses casos, o consumidor adquire, respectivamente, 3, 6 ou 12 recargas de 1 mês de validade, com recorrência programada mensalmente.

4.3. Acúmulo de Benefícios

Quando realizada a renovação ou contratação de nova oferta antes da data de vencimento do benefício vigente, o Consumidor poderá acumular, além do benefício recém-adquirido, os saldos remanescentes do benefício anterior, respeitado o limite máximo de até o dobro da franquia de dados oferecida pela última oferta contratada. Caso a recarga ocorra após o término da validade, o saldo anterior expira automaticamente. Em nenhuma hipótese acumularão benefícios de voz superiores a 2.000 minutos, SMS superiores a 300 mensagens ou dados superiores a 500GB.

4.4. Acesso a Aplicativos Gratuitos (WhatsApp e Waze)

A gratuidade promocional de tráfego para aplicativos específicos não desconta da franquia principal, desde que a linha possua saldo de dados ativo. Esta condição não abrange chamadas de vídeo, chamadas de voz, downloads/uploads de mídia externa, backups internos do aplicativo ou redirecionamentos para links externos, hipóteses que consumirão dados regularmente.

5. Rede e Cobertura

5.1. Roaming Nacional

Dentro da área de cobertura das operadoras parceiras responsáveis pela infraestrutura móvel, o roaming nacional será disponibilizado sem cobrança adicional ao Consumidor. Não haverá cobrança adicional pelo encaminhamento de chamadas de longa distância nacional, quando realizadas conforme as condições do plano/benefício contratado, nem cobrança de taxa de deslocamento para chamadas recebidas fora da localidade de origem, desde que em território nacional e dentro da área de cobertura disponível.

5.2. Velocidades de Navegação

As velocidades dependem das condições técnicas, geográficas e do dispositivo do usuário. Em condições ideais e de sinal satisfatório, as velocidades de referência padrão são:

Rede 3G: Até 1 Mbps para download e até 100 Kbps para upload.

Rede 4G: Até 5 Mbps para download e até 500 Kbps para upload.

6. Usos Não Autorizados do Serviço

O Consumidor estará sujeito ao bloqueio imediato e/ou cancelamento de sua linha quando identificado uso indevido ou fraudulento, incluindo:

- 6.1. Comercialização de minutos, dados ou SMS com finalidade comercial ou obtenção de lucro de terceiros;
- 6.2. Envio de SMS por meio de máquinas, computadores, modems ou qualquer automação;
- 6.3. Envio de mensagens em massa caracterizadas como SPAM;
- 6.4. Realização de chamadas automatizadas por robôs ou dispositivos de discagem em lote;
- 6.5. Prática de chamadas indesejadas em massa (SPAM de voz);
- 6.6. Utilização de equipamentos como *GSM Box*, *Black Box* ou gateways similares;
- 6.7. Desbalanceamento crítico de tráfego sainte/entrante (volume originado superior a 3 vezes o volume recebido);
- 6.8. Utilização da linha para formação de centrais de conferência telefônica;
- 6.9. Uso do serviço para salas de conversação, teleamizade, telessexo ou plataformas análogas.

7. Cancelamento

O Consumidor poderá solicitar o cancelamento do plano a qualquer momento através da Central de Atendimento ou dos canais digitais, observadas as regras regulatórias vigentes sobre faturamento residual do ciclo.

8. Renovação da Adesão ao Plano/Benefício

A renovação das franquias ocorre mensalmente de acordo com o ciclo próprio de utilização da linha móvel (contado a partir da data de sua ativação efetiva), e não se confunde com a data de vencimento da fatura ou pagamento de boletos. O pagamento de valores em atraso regulariza o contrato, mas não altera a data nativa de virada de ciclo da franquia de dados.

9. Pacotes Adicionais

O cliente poderá contratar pacotes adicionais de dados, voz ou SMS para uso dentro do ciclo vigente. O pacote adicional possui validade vinculada ao plano principal ou vigência específica informada no ato da compra, só podendo ser adquirido enquanto a linha estiver totalmente ativa e regularizada.

10. Limitação de Responsabilidade por Fatores Externos

A velocidade e estabilidade da internet móvel podem sofrer oscilações por motivos alheios à gestão das operadoras, tais como condições climáticas, topografia, barreiras físicas estruturais, distância da Estação Rádio Base (ERB), saturação momentânea da rede e compatibilidade do aparelho celular. As prestadoras não se responsabilizam por falhas decorrentes desses fatores externos.

11. Homologação de Aparelhos

O correto funcionamento do serviço depende obrigatoriamente da utilização de aparelho celular devidamente homologado pela ANATEL, compatível com as frequências operadas pelas prestadoras e cujo IMEI não possua restrições ou bloqueios nos cadastros nacionais (CEMI).

12. Procedimento em Caso de Perda, Roubo, Furto ou Defeito do Chip

Em casos de sinistro ou defeito, o cliente deve comunicar imediatamente o fato para a Central Click Móvel pelo telefone (19) 3880-0909 ou pelo atendimento Clicknet no (19) 3515-4000, solicitando o bloqueio da linha.

As empresas parceiras (Clicknet, Surf Telecom e Tá Telecom) não se responsabilizam por quaisquer danos, ligações, consumo de dados ou fraudes praticadas por terceiros até o momento exato da comunicação formal do bloqueio pelo cliente.

Substituição sem custo: Aplicável apenas em defeitos de fabricação comprovados dentro do prazo legal de garantia.

Substituição com custo: Em casos de mau uso, perda, roubo, furto ou quebra física, a emissão do novo chip será cobrada conforme tabela vigente.

Para validação da segurança e titularidade no ato do bloqueio/resgate, o cliente deverá fornecer dados como: Nome completo, CPF/CNPJ, número da linha, e-mail, relato do ocorrido, e, se aplicável, os números de IMEI do aparelho.

13. Procedimento de Redução, Suspensão, Bloqueio e Cancelamento

As regras de inadimplência e suspensão seguem estritamente as diretrizes da Resolução nº 765/2023 da ANATEL (Regulamento Geral de Direitos do Consumidor de Serviços de Telecomunicações - RGC) e normas complementares:

13.1. Suspensão Parcial: Decorridos 15 dias da notificação de inadimplência, o serviço poderá ser suspenso parcialmente, bloqueando chamadas efetuadas e uso de dados móveis que gerem ônus.

13.2. Suspensão Total (Bloqueio Total): Persistindo a inadimplência por mais 30 dias após a suspensão parcial, o serviço será totalmente bloqueado.

13.3. Cancelamento por Inadimplência: Após o período regulamentarizado de bloqueio total sem a devida quitação, o contrato poderá ser rescindido em sua totalidade, com a consequente perda definitiva do número telefônico.

13.4. Reabilitação: O restabelecimento do serviço ocorrerá em até 24 horas a contar da compensação e confirmação do pagamento integral dos débitos.

13.5. Suspensão Voluntária (A pedido do cliente): O Consumidor adimplente poderá solicitar, uma vez a cada 12 meses, a suspensão temporária do serviço pelo prazo mínimo de 30 dias e máximo de 120 dias, cessando a cobrança de mensalidades no período, conforme ritos estabelecidos no RGC/ANATEL.

14. Condições para Portabilidade Numérica

14.1. O cliente possui o direito de portar seu número de telefone para outra prestadora a qualquer tempo, conforme as diretrizes regulamentares da ANATEL.

14.2. Para a solicitação, os dados cadastrais (Nome/Razão Social e CPF/CNPJ) informados à operadora receptora devem ser exatamente idênticos aos cadastrados na operadora doadora.

14.3. A portabilidade poderá ser recusada em casos de inconsistência de dados cadastrais, erro na identificação do número ou quando houver processo de portabilidade idêntico já em andamento.

14.4. O prazo regulamentar para a conclusão da janela de portabilidade é de até 3 dias úteis a partir da validação da solicitação. Durante o período de transição, o cliente continuará utilizando os serviços normalmente até o momento exato da migração da linha.

Campinas, 02 de julho de 2026.