TERMO DE ADESÃO AO PLANO CONTROLE

Oferta Controle Inteligente

Pelo presente instrumento, o(a) CLIENTE abaixo identificado(a) formaliza sua adesão ao Plano Controle**Oferta Controle Inteligente**, disponibilizado por**SURF TELECOM**, inscrita no CNPJ sob nº**10.455.746/0018-91**, com sede em**Avenida das Nações Unidas – 12.495/7 andar – São Paulo - SP**, declarando estar ciente e de acordo com as condições abaixo:

1. OBJETO E BENEFÍCIOS ASSOCIADOS

O presente Termo tem por objeto a adesão do CLIENTE ao Plano Controle, modalidade do Serviço Móvel Pessoal - SMP com cobrança mensal recorrente e franquias previamente definidas, que contempla:

b class="fill">Controle 45: Até 35 GB de internet (20 GB da oferta + 15 GB de portabilidade) por R$ 45,00 Controle 55: Até 45 GB de internet (30 GB da oferta + 15 GB de portabilidade) por R$ 55,00 Controle 75: Até 55GB de internet (35GB da oferta + 20 GB de portabilidade) por R$ 75,00 Ofertas com 100 SMS, ligações e Whastapp ilimitado/b>

O preço, as franquias, as condições de uso, as limitações, a forma de pagamento e os demais elementos da oferta constarão da Etiqueta Padrão e do Regulamento disponibilizados ao CLIENTE antes da contratação.

O consumo dos serviços estará limitado às franquias contratadas, salvo quando houver contratação expressa de pacote adicional ou autorização prévia para utilização excedente, conforme as condições da oferta.

1.1 LIGAÇÕES

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

As chamadas ilimitadas são destinadas a ligações locais e de longa distância nacionais realizadas com o Código de Seleção de Prestadora 41 (CSP 41), para números fixos ou móveis de qualquer prestadora no território nacional, desde que não esteja caracterizado uso indevido, fraudulento ou incompatível com a oferta.

Quando a oferta contemplar ligações ilimitadas, o CLIENTE poderá usufruir do benefício durante a vigência do ciclo mensal e enquanto permanecer adimplente, observadas as condições de uso regular.

1.1.1 Chamadas não incluídas no benefício da oferta:

- Ligações de Longa Distância Internacional e serviços de Roaming Internacional de Voz, Dados e SMS, com qualquer código de prestadora;
- Ligações de Longa Distância Nacional sem o CSP 41, quando exigido pela oferta;
- Ligações para códigos não geográficos, como 0300, 0500 e 0900;
- Ligações para números especiais com três ou quatro dígitos, exceto os Serviços de Utilidade Pública e de Emergência previstos na regulamentação da ANATEL;
- Utilização de serviços fora da rede disponibilizada pela PRESTADORA, quando não contemplada pela oferta;
- Serviços adicionais por ligação, como downloads, jogos, votações, concursos e portais de voz, cujos custos variam conforme o provedor;
- Chamadas a cobrar, quando não contempladas expressamente na oferta.

1.2 SMS

O serviço de mensagens curtas SMS será disponibilizado para números móveis nacionais, de acordo com a quantidade, a validade e as condições previstas na oferta contratada.

1.3 WHATSAPP

A oferta inclui utilização do aplicativo WhatsApp sem desconto da franquia de dados para as funcionalidades expressamente indicadas no quadro abaixo.

O benefício depende da disponibilidade do aplicativo, da rede, da compatibilidade do equipamento e das condições definidas pelo fornecedor da aplicação.

Funcionalidades WhatsApp	Desconto da franquia
Fotos	NÃO
Vídeos	NÃO
Mensagem de texto	NÃO
Mensagem de voz	NÃO
Chamada de voz	SIM

Chamada de vídeo	SIM
Acessar links externos	SIM

1.4 Skeelo

O Skeelo é uma plataforma de livros que possibilita acessos a ebooks via aplicativo IOS/Android. O app possui livros entre os mais vendidos do Brasil e conta com uma curadoria para sugerir títulos e entregar ebooks que estimulem a leitura.

As ofertas abrangidas nesse termo possuem as seguintes categorias do Skeelo conforme quadro abaixo:

Oferta	Serviço	Preço	Validade
Controle 45	Skeelo Regular	R$ 18,00	30 dias
Controle 55	Skeelo Regular	R$ 22,00	30 dias
Controle 75	Skeelo Premium	R$ 30,00	30 dias

2. CONDIÇÕES DE ADESÃO

Ao aderir à oferta, o CLIENTE declara que:

I. Recebeu, leu e compreendeu a Etiqueta Padrão da oferta contratada;
II. Concorda integralmente com as regras, condições e limitações estabelecidas neste Termo e no Regulamento da Oferta;
III. Atende aos critérios de elegibilidade previstos no Regulamento;
IV. Recebeu as informações necessárias para o correto acesso e utilização do serviço;
V. Informou dados cadastrais verdadeiros, completos e atualizados.

3. ATIVAÇÃO, VALIDAÇÃO DE IDENTIDADE E VIGÊNCIA

3.1. A ativação da linha e do SIM Card estará condicionada à conclusão dos procedimentos cadastrais, de segurança, prevenção à fraude e validação da identidade do CLIENTE.

3.2. Para essas validações, a PRESTADORA poderá solicitar:

I. documento oficial de identificação;
II. captura de imagem do documento;
III. validação de autenticidade documental e leitura automatizada de dados;
IV. captura facial e prova de vida;
V. comparação entre a imagem facial e o documento apresentado;
VI. confirmação de dados cadastrais;
VII. outras verificações admitidas pela legislação e regulamentação aplicáveis.

3.3. A contratação comercial e a ordem de venda poderão ser registradas antes da conclusão da validação de identidade. A ativação e a utilização da linha, contudo, somente serão liberadas após a aprovação das verificações obrigatórias.

3.4. Em caso de não conclusão, inconsistência ou reprovação da validação, a solicitação poderá permanecer pendente, ser submetida a nova tentativa ou ser cancelada, conforme os critérios de segurança da PRESTADORA.

3.5. A reprovação ou a não conclusão da validação não autoriza a ativação da linha.

3.6. A vigência comercial e a cobrança do Plano Controle terão início na data da efetiva ativação da linha, salvo condição diferente expressamente informada ao CLIENTE antes da contratação.

3.7. O Plano Controle será contratado por prazo indeterminado, com ciclos mensais de prestação e cobrança, podendo ser cancelado pelo CLIENTE a qualquer momento, observadas eventuais condições de permanência mínima formalmente contratadas.

4. COBRANÇA E CICLO MENSAL

4.1. A cobrança será realizada por meio de**cartão de crédito recorrente**, com vencimento no dia de contratação da oferta.

4.2. Os benefícios e as franquias serão disponibilizados a cada ciclo mensal, mediante manutenção da contratação e regularidade do pagamento.

4.3. O valor mensal, o ciclo de cobrança, a forma de pagamento e as franquias contratadas constarão da Etiqueta Padrão.

4.4. Quando a oferta não permitir cobrança excedente, o serviço correspondente poderá ser bloqueado, reduzido ou interrompido após o término da franquia, até o início do ciclo seguinte ou a contratação de pacote adicional.

5. OBRIGAÇÕES DO CLIENTE

O CLIENTE compromete-se a:

I. Utilizar os serviços de acordo com sua finalidade e com as condições da oferta contratada;
II. Não praticar uso indevido, fraudulento ou ilícito dos serviços;
III. Manter seus dados cadastrais atualizados e fornecer informações verídicas à PRESTADORA;
IV. Manter atualizados os meios de contato utilizados para comunicações sobre cobrança, segurança, ativação e prestação dos serviços;

V. Observar as disposições deste Termo, do Regulamento da Oferta e da regulamentação aplicável.

6. CANCELAMENTO

6.1. O CLIENTE poderá cancelar sua adesão a qualquer momento por meio dos canais oficiais disponibilizados.

6.2. O cancelamento poderá implicar a perda dos benefícios da oferta, sem prejuízo da cobrança de valores devidos até a data de efetivação do cancelamento.

7. PORTABILIDADE

7.1. O CLIENTE poderá contratar o Plano Controle mediante ativação de novo número ou solicitação de portabilidade de número existente.

7.2. A portabilidade estará sujeita à validação dos dados do titular, à confirmação da solicitação pelos mecanismos regulamentares, à aprovação dos procedimentos de identidade e às demais condições aplicáveis.

7.3. A ativação inicial de número provisório, quando aplicável, não representa a conclusão da portabilidade.

7.4. Caso a portabilidade não seja confirmada ou concluída, o número provisório poderá permanecer ativo no Plano Controle, desde que essa condição tenha sido previamente informada ao CLIENTE.

7.5. A cobrança observará a data de ativação e as condições efetivamente disponibilizadas ao CLIENTE.

8. ALTERAÇÕES

A PRESTADORA poderá alterar as condições da oferta e deste Termo mediante comunicação prévia ao CLIENTE, observadas a legislação, a regulamentação aplicável e os direitos do consumidor.

9. PROTEÇÃO DE DADOS E VALIDAÇÃO BIOMÉTRICA

9.1. Os dados pessoais do CLIENTE poderão ser tratados para contratação, ativação e prestação do Serviço Móvel Pessoal - SMP, atendimento, cobrança, cumprimento de obrigações legais e regulatórias, prevenção à fraude e segurança da operação.

9.2. Quando necessário, poderão ser tratados dados pessoais sensíveis de natureza biométrica para confirmação da identidade do titular, prevenção à fraude e segurança da contratação, observada a legislação aplicável.

9.3. A PRESTADORA poderá utilizar fornecedores especializados para executar validação documental, prova de vida, comparação facial e análise antifraude, observados os deveres de segurança, confidencialidade e proteção de dados.

9.4. O CLIENTE poderá consultar o Aviso de Privacidade para obter informações sobre finalidades, compartilhamentos, prazos de retenção, direitos e canais relacionados ao tratamento de dados pessoais.

9.5. A coleta biométrica realizada no processo de contratação não será utilizada para finalidade incompatível com aquela informada ao CLIENTE, sem prejuízo das hipóteses legalmente autorizadas.

10. CANAIS DE ATENDIMENTO

10.1. O CLIENTE poderá acessar informações sobre sua oferta, serviços contratados, consumo, cobrança, suporte, solicitações, cancelamentos e demais atendimentos por meio dos canais oficiais disponibilizados.

10.2. Os canais de atendimento poderão incluir, conforme disponibilidade da PRESTADORA:

- aplicativo;
- site oficial;
- central de atendimento;
- ouvidoria.

10.3. As informações atualizadas sobre os canais de atendimento, horários de funcionamento e formas de contato permanecerão disponíveis na página oficial da PRESTADORA.

11. DISPOSIÇÕES GERAIS

11.1. Os serviços e benefícios da oferta deverão ser utilizados pelo CLIENTE de acordo com sua finalidade regular de uso pessoal e em conformidade com a legislação, a regulamentação aplicável e as condições da oferta contratada.

11.2. É vedada a utilização dos serviços para fins ilícitos, fraudulentos ou que possam comprometer a segurança, a integridade ou o funcionamento da rede da PRESTADORA.

11.3. Poderão ser considerados usos inadequados:

- utilização automatizada ou massiva incompatível com a oferta contratada;
- revenda ou exploração comercial não autorizada do serviço;
- práticas de fraude ou utilização irregular da rede.

11.4. Identificados indícios de uso inadequado ou irregular, a PRESTADORA poderá adotar medidas proporcionais de segurança, limitação ou suspensão dos serviços, observadas as condições da oferta e a regulamentação aplicável.

11.5. Em caso de divergência entre os documentos aplicáveis à oferta, prevalecerão as condições comerciais específicas da oferta contratada e a regulamentação aplicável.

11.6. A adesão à oferta implica ciência e concordância do CLIENTE com as condições previstas neste Termo.

11.7. O correto funcionamento e desempenho do aparelho dependerão do uso de equipamento homologado pela ANATEL, compatível com as frequências utilizadas pela rede e cujo IMEI não esteja bloqueado pelas autoridades competentes.

11.8. Usos não autorizados da oferta ou do serviço:

I. comercialização de minutos ou serviços, ou utilização de SMS com finalidade comercial e obtenção de lucro pelo CLIENTE;
II. envio de SMS por máquinas, computadores ou dispositivo diferente do aparelho celular do CLIENTE;
III. envio de mensagens classificadas como SPAM;
IV. realização de chamadas por máquinas, computadores ou dispositivo diferente do aparelho celular utilizado pelo CLIENTE;
V. realização de chamadas indesejadas classificadas como SPAM;
VI. utilização de equipamentos como GSM Box, Black Box ou similares;
VII. Desbalanceamento do tráfego, com volume de chamadas originadas superior a três vezes o volume de chamadas recebidas;
VIII. utilização da oferta para realização de conferências não autorizadas;
IX. Utilização da oferta/benefício para serviços de salas de conversação, tele amizade e similares;
X. recebimento de chamadas a cobrar, quando não contemplado na oferta.

11.9. O CLIENTE poderá estar sujeito a medidas de segurança, bloqueio ou cancelamento quando for identificado uso indevido, fraudulento ou incompatível com as condições da oferta, observados o direito de informação e a regulamentação aplicável.

12. FORO

Fica eleito o foro do domicílio do CLIENTE para dirimir eventuais controvérsias relacionadas a este Termo, observada a legislação aplicável.

13. ACEITE

Ao prosseguir com a adesão, o CLIENTE declara que leu, compreendeu e concorda com todos os termos aqui previstos, com a Etiqueta Padrão, com o Regulamento da Oferta e com o Aviso de Privacidade disponibilizados pela PRESTADORA.