

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 - 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 <https://bw20.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 chip da **BW 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 <https://bw20.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 serão concedidos 1.000 minutos para serem utilizados como descrito acima. Consumido este plano/benefício de minutos dentro do prazo de validade do plano/benefício, o Cliente receberá sem custo, 1.000 minutos

adicionais, 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/recorrente será concedido a partir do 2º mês após aquisição do plano/benefício com cartão de crédito e marcação da recarga programada/recorrente, 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 **BW TELECOM** presencial ou remoto num dos valores disponíveis.

3.1.1 Considera-se atendimento presencial, todo atendimento realizado nos estabelecimentos do **BW 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 **BW TELECOM** para interação remota com o Consumidor.

3.2 A renovação mensal poderá ser feita mediante pagamento nos pontos de atendimento presencial ou por outros meios disponíveis como cartão de crédito, cartão de débito, dentre outros.

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 até a data de vencimento do plano/benefício contratado, 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.

Como benefício extra, a data de expiração do plano/benefício recém adquirido poderá ser prorrogada em até 30 dias, conforme regra abaixo:

Limite da data de Expiração = Data da Compra do Plano + Período do Plano Comprado + 30 dias

Exemplo 1:

Data de Expiração anterior à Recarga: 14-abr-22
Data da Recarga: 20-mar-22
Validade do Plano Comprado: 30 dias

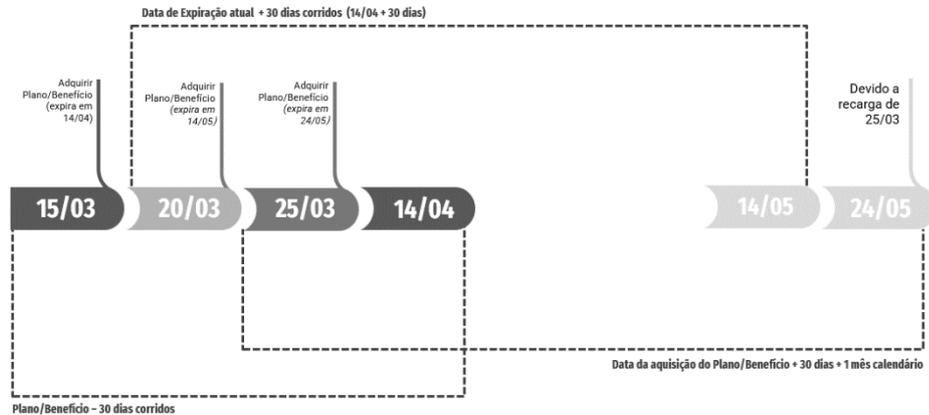
Nova Data de Expiração: 14-mai-22

Exemplo 2:

Data de Expiração anterior à Recarga: 14-mai-22
Data da Recarga: 25-mar-22
Validade do Plano Comprado: 30 dias

Nova Data de Expiração: 24-mai-22

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: 14/05
- 3) Adquirir Plano/Benefício: 25/03 / Data de Expiração atual: 14/05 + 30 dias + 1 mês calendário = 24/05 (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 Atual + Todos Benefícios 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 1.000 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 sua operadora. 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 operadora, 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 operadora simultaneamente;

6.9 Utilização do plano/benefício para serviços de salas de conversação, teleamizade, 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 operadora 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 operadora.

8.1 Pacote adicional

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

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

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 operadora 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 operadora.

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 operadora 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: consulte através do aplicativo.

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

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 operadora.

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 operadora, 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 operadora e poderá receber mensagens e notificações da sua operadora.

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 operadora.

14.6 Mais informações estão disponíveis na Política de Privacidade disponível no site de sua operadora.