

TERMO DE ADESÃO - PLANO DE MÓVEL PESSOAL

O plano/benefício de serviço móvel pessoal é realizado em conjunto com a prestadora de serviços TEC SOLUTIONS TELECOMUNICAÇÕES LTDA, empresa privada com sede na Rua Ministro Apolônio Sales nº 14C, Setor 01, Quadra B, Cajazeiras 10, Salvador-Bahia, CEP 41340.095, inscrita no CNPJ sob o nº 17.502.357/0001-70, e para toda pessoa física ou jurídica, doravante denominada Cliente. Ao comprar um chip e carregando-o com um dos valores de planos 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.tecsolutionstelecom.com.br.

1. Ativação do plano de serviço

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

1.5. Para aderir ao plano o ASSINANTE deve ter adquirido previamente o chip TecSolutions Telecom, escolhido um dos planos disponíveis e realizado o pagamento do valor correspondente.

Planos/benefícios de serviços

A TecSolutions Telecom possui valores e planos/benefícios correspondentes e são válidos por 1 mês:

PLANO 1 – R\$ 49,90

4GB de internet (3GB do plano + bônus 1GB bônus mensal); 60 minutos para qualquer operadora; WhatsApp não desconta dados; 60 SMS; Acúmulo de benefícios. Linha portada possui benefício de mais 5 GB de bônus mensal, totalizando 9 GB neste plano.

PLANO 2 – R\$ 54,90

7 GB de internet (6GB do plano + bônus 1GB bônus mensal); Ligações Ilimitadas para qualquer operadora; WhatsApp não desconta dados; 100 SMS; Acúmulo de benefícios. Linha portada possui benefício de mais 5 GB de bônus mensal, totalizando 12 GB neste plano.

PLANO 3 – R\$ 64,90

12GB de internet (10GB do plano + bônus 2GB bônus mensal); Ligações Ilimitadas para qualquer operadora; WhatsApp não desconta dados; 100 SMS; Acúmulo de benefícios. Linha portada possui benefício de mais 5 GB de bônus mensal, totalizando 17 GB neste plano.

PLANO 4 – R\$ 74,90

20GB de internet (18GB do plano + bônus 2GB bônus mensal); Ligações ilimitadas para qualquer operadora; WhatsApp não desconta dados; 100 SMS; Acúmulo de benefícios. Linha portada possui benefício de mais 5 GB de bônus mensal, totalizando 25 GB neste plano.

PLANO 5 – R\$ 94,90

42GB de internet (40GB do plano + bônus 2GB bônus mensal); Ligações ilimitadas para qualquer operadora; WhatsApp e Waze não descontam dados; 100 SMS; Acúmulo de benefícios. Linha portada possui benefício de mais 5 GB de bônus mensal, totalizando 47 GB neste plano.

Os valores dos planos/benefícios de serviços estão disponíveis no site <https://www.tesolutionstelecom.com.br/planoscelular>.

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.

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.

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

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

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 da TecSolutions Telecom presencial ou remoto.

3.1.1 Considera-se atendimento presencial, todo atendimento realizado nos estabelecimentos da TecSolutions 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 para interação remota com o Consumidor. Mais informações sobre os canais de atendimento no item 11.

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

3.3 O Cliente que não renovar o plano/benefício até a data de vencimento 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 fim do plano/benefício

O Cliente que adquirir um plano/benefício até a data de vencimento do plano/benefício contratado, terá a data de fim do plano garantida pelo período do plano/benefício adquirido.

Como benefício extra, a data de fim do plano pode ser acumulada com limite máximo de 2 meses a partir da última data de renovação do plano.

4.3 Acúmulo de benefícios

Quando realizada a renovação de um plano/benefício antes da data de expiração do plano/benefício atual, além do benefício recém adquirido, o Cliente poderá acumular saldos remanescentes, limitado a soma total do plano/benefício recém adquirido mais todos os planos/benefícios recebidos nos últimos 30 dias.

Exemplo 1: Cliente possui uma linha sem portabilidade, no dia 26/09 adquiriu um plano 2 (7GB) e no dia 25/10 adquiriu um plano 1 (4GB), o limite de dados acumulados será de 7GB do plano anterior + 4GB do novo

plano, totalizando 11GB. Neste caso se o cliente possuir mais de 11GB de dados remanescentes, será limitado ao valor de 11GB.

Exemplo 2: Cliente possui uma linha portada, no dia 26/09 adquiriu um plano 5 (47GB) e no dia 25/10 adquiriu um plano 4 (25GB), o limite de dados acumulados será de 47GB do plano anterior + 25GB do novo plano, totalizando 72GB. Neste caso se o cliente possuir mais de 72GB de dados remanescentes, será limitado ao valor de 72GB.

Caso a nova recarga seja feita após o término do período de validade do plano/benefício, não haverá acúmulo de benefício referente ao planos/benefícios 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 não desconta dados

Nos casos dos planos/benefícios com WhatsApp que não desconta dados, 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 a renovação de um dos planos/benefícios correspondentes.

7.2 O Cliente tem o direito de escolher o plano/benefício que melhor lhe convier, entre aqueles que estão disponíveis nos canais da operadora.

8. Disponibilização de Planos/Benefícios

Os Planos/Benefícios estão disponíveis para aquisição no site, canais de atendimento e pontos de venda da sua operadora. Mais informações sobre os canais de atendimento no item 11.

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.

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: ligue para ***225#**

Outras informações, acesse o site www.tecsolucionstelecom.com.br ou entre em contato com o SAC 24h através de ligação ou WhatsApp pelo número 0800 042 0636.

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, 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.

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.