



**TERMO DE ADESÃO E OFERTA CONJUNTA DE SERVIÇOS**

**SURF TELECOM S.A. / ViaBr Informática Ltda**

**TERMOS MÍNIMOS DE ADESÃO AOS PLANOS E BENEFÍCIOS DE SERVIÇOS PRÉ-PAGOS  
CERTTO 5G**

**Revisão 20231017.1**



## 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 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 70.830-018 - Brasília/DF, inscrita no Cadastro Nacional de Pessoas Jurídicas (CNPJ/MF) sob o nº 10.455.746/0001-43, e para toda pessoa física ou jurídica, doravante denominada como consumidor. Ao comprar um chip e carregando-o com um dos valores de planos/benefícios disponíveis, o consumidor 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://www.certto.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 **Certto 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://www.certto.com.br/>.

Adicionalmente ao valor do plano/benefício de serviço poderá ocorrer a cobrança para aquisição do chip (físico ou virtual).

**2.1** 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.

Nas próximas aquisições de planos/benefícios os bônus de portabilidade e recarga programada são disponibilizados automaticamente acompanhando a vigência do plano, ou seja, se o consumidor adquirir o plano sendo um consumidor portado ou com recarga programada, ele não receberá essa bonificação apenas no seu primeiro mês de uso do chip, mas sim durante todo o período que o consumidor manter o seu plano ativo.

O primeiro bônus da recarga programada será concedido a partir do 2º mês após aquisição do plano/benefício com cartão de crédito e marcação da recarga programada, 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).

### 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.

#### 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** O consumidor poderá optar por fazer renovações mensais mediante aquisição dos planos/benefícios que melhor lhe convier dentro dos disponíveis em qualquer canal de atendimento **Certo Telecom** presencial ou remoto num dos valores disponíveis.

**5.1.1** Considera-se atendimento presencial, todo atendimento realizado nos estabelecimentos do **Certo Telecom** e nos pontos de atendimento associados à sua marca.

**5.1.2** 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 **Certo Telecom** para interação remota com o consumidor.

**5.2** A renovação mensal poderá ser feita mediante pagamento em dinheiro nos pontos de atendimento presencial ou por outros meios disponíveis como cartão de crédito, cartão de débito, dentro outros.

**5.3** O consumidor que não realizar uma recarga até a data de vencimento do plano/benefício vigente, terá seu plano/benefício remanescente expirado.

#### 6. Mecânica dos planos

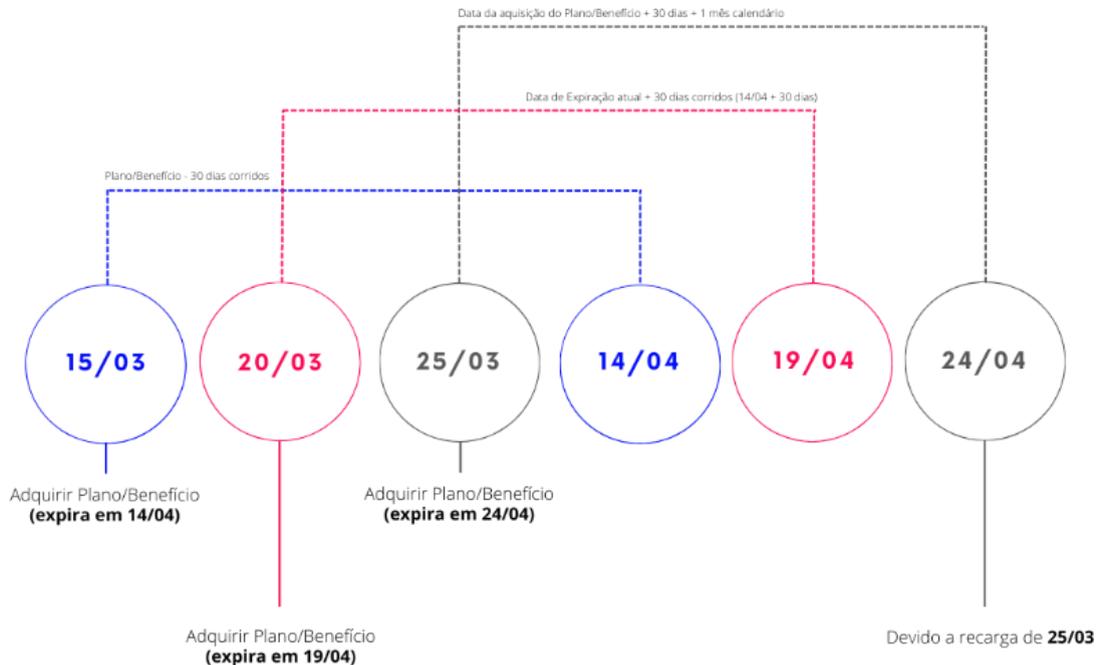
##### 6.1 Internet sem Cortes

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 um plano/benefício antes da data de vencimento do plano/benefício atual, além do benefício recém adquirido, o consumidor poderá acumular saldos remanescentes, conforme a regra abaixo:

**Limite de Acúmulo de Benefícios = Benefício da Recarga Adquiridos + Recebidos nos últimos 20 ou 30 dias.**

#### EXEMPLO DE ACÚMULO DE MINUTOS:

<p>BENEFÍCIO ADQUIRIDO NOS ÚLTIMOS 30 DIAS 100 MINUTOS</p> <p>*MINUTOS DISPONÍVEIS ANTES DA COMPRA DE NOVO PLANO: 100 MINUTOS</p> <p>FRANQUIA DO PLANO COMPRADO: 150 MINUTOS</p> <p><b>NOVO BENEFÍCIO DISPONÍVEL: 250 MINUTOS</b></p>	<p>BENEFÍCIO ADQUIRIDO NOS ÚLTIMOS 30 DIAS 100 MINUTOS</p> <p>*MINUTOS DISPONÍVEIS ANTES DA COMPRA DE NOVO PLANO 90 MINUTOS</p> <p>FRANQUIA DO PLANO COMPRADO 100 MINUTOS</p> <p><b>NOVO BENEFÍCIO DISPONÍVEL: 190 MINUTOS</b></p>
---	--

#### EXEMPLO DE ACÚMULO DE SMS:

<p>BENEFÍCIO ADQUIRIDO NOS ÚLTIMOS 30 DIAS 100 SMS</p> <p>*SMS DISPONÍVEIS ANTES DA COMPRA DE NOVO PLANO 70 SMS</p> <p>FRANQUIA DO PLANO COMPRADO 100 SMS</p> <p><b>NOVO BENEFÍCIO DISPONÍVEL: 170 SMS</b></p>	<p>BENEFÍCIO ADQUIRIDO NOS ÚLTIMOS 30 DIAS 100 SMS</p> <p>*SMS DISPONÍVEIS ANTES DA COMPRA DE NOVO PLANO 30 SMS</p> <p>FRANQUIA DO PLANO COMPRADO 100 SMS</p> <p><b>NOVO BENEFÍCIO DISPONÍVEL: 130 SMS</b></p>
--	--

## EXEMPLO DE ACÚMULO DE GIGA:

BENEFÍCIO ADQUIRIDO NOS ÚLTIMOS 30 DIAS 15GB	BENEFÍCIO ADQUIRIDO NOS ÚLTIMOS 30 DIAS 18GB
*GIGA DISPONÍVEIS ANTES DA COMPRA DE NOVO PLANO 1GB	*GIGA DISPONÍVEIS ANTES DA COMPRA DE NOVO PLANO 17GB
FRANQUIA DO PLANO COMPRADO 10GB	FRANQUIA DO PLANO COMPRADO 10GB
<b>NOVO BENEFÍCIO DISPONÍVEL: 11 GIGA</b>	<b>NOVO BENEFÍCIO DISPONÍVEL: 27 GIGA</b>

\*Recargas efetuadas antes da data de validade do seu plano (30 ou 20 dias).

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 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 sainte/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.