

CONDIÇÕES DE COMERCIALIZAÇÃO E USO – ROLIM NET MÓVEL

PLANOS E BENEFÍCIOS DE SERVIÇOS MÓVEIS PRÉ-PAGOS – REVENDA AUTORIZADA

O Serviço Móvel Pessoal – SMP a que se referem estas Condições é prestado pela 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 Cadastro Nacional de Pessoas Jurídicas (CNPJ/MF) sob o nº 10.455.746/0001-43, detentora da autorização expedida pela ANATEL, doravante denominada PRESTADORA.

A oferta é comercializada por meio da TÁ TELECOM, operadora de rede móvel virtual que explora o SMP sobre a rede e a outorga da PRESTADORA, inscrita no CNPJ sob o nº 14.415.661/0001-92, doravante denominada OPERADORA, e é revendida pela ROLIM NET SERVIÇOS & INTERNET LTDA, inscrita no CNPJ sob o nº 09.337.446/0001-80, com sede na Avenida Manaus, nº 5095, Centro, Rolim de Moura – RO, doravante denominada REVENDEDORA, que atua sob a marca comercial ROLIM NET MÓVEL.

A prestação do SMP estabelece-se entre o consumidor e a PRESTADORA. O consumidor é o titular do acesso, do cadastro e do Código de Acesso (número) a ele atribuído. A marca ROLIM NET MÓVEL identifica a atividade de revenda e não implica prestação de Serviço Móvel Pessoal pela REVENDEDORA.

Competem à PRESTADORA, diretamente ou por meio da OPERADORA: a rede, a cobertura e a qualidade do sinal; a ativação e a manutenção do cadastro do acesso; as franquias, os bônus, a validade e os limites dos planos/benefícios; os bloqueios; a portabilidade; e o atendimento das obrigações regulatórias perante a ANATEL. Competem à REVENDEDORA: a venda do chip, a informação sobre as condições da oferta, o apoio à ativação e a cobrança dos valores por ela faturados.

Estas Condições aplicam-se a toda pessoa física ou jurídica que adquirir o chip e ativar um dos planos/benefícios disponíveis, doravante denominada consumidor, e são disponibilizadas previamente à contratação nos pontos de venda e nos canais oficiais da REVENDEDORA.

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 um dos planos disponíveis nos canais oficiais da ROLIM NET MÓVEL e escolher um dos valores de recarga disponíveis.

A ativação é realizada em nome e no CPF ou CNPJ do próprio consumidor, mediante apresentação de documento de identificação, sendo o cadastro do acesso mantido pela PRESTADORA na forma da legislação aplicável. É vedada a ativação de chip em nome de terceiro.

2. Planos/benefícios de serviços

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

O plano/benefício pode ser adquirido isoladamente ou como item integrante de combo de internet da REVENDEDORA. Em ambos os casos, o valor correspondente é cobrado na fatura emitida pela REVENDEDORA, que remunera a OPERADORA pelos planos comercializados.

O plano/benefício móvel é pré-pago e não possui prazo de permanência nem multa por cancelamento. Seu cancelamento não afeta o serviço de internet e, quando o plano houver sido adquirido como item de combo, a oferta passará a ser cobrada pelo preço vigente sem esse item.

O chip é bem móvel vendido pela REVENDEDORA, com emissão do documento fiscal correspondente, aplicando-se à sua troca ou substituição por defeito as regras do Código de Defesa do Consumidor.

2.1 Bônus de ativação

Os planos/benefícios podem ter bônus de ativação.

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

Nas próximas aquisições de planos/benefícios, os bônus de ativação 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 em que mantiver o seu plano ativo.

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

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 Chamadas ilimitadas

As chamadas ilimitadas são para ligações locais e de 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 uso fraudulento.

3.2 Condições de uso das chamadas ilimitadas

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 enquadrado em uso indevido, conforme descrito no item 7 deste Regulamento.

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 das chamadas para os Serviços de Utilidade Pública e de Emergência (SUP) listados na regulamentação da ANATEL;
- **Utilização de qualquer serviço fora da área de cobertura da rede utilizada pela PRESTADORA;**
- **Serviços adicionais por ligação, como downloads de sons e jogos, votação e concursos e portais de voz, que possuem custos variáveis de acordo com o provedor da campanha ou serviço e somente serão cobrados mediante autorização prévia e expressa do consumidor;**
- **Chamadas a cobrar, originadas ou recebidas, que não estão incluídas nos planos/benefícios comercializados.**

4. SMS

O serviço de mensagens curtas (SMS – Short Message Service, em inglês) é destinado apenas a números móveis nacionais, de acordo com o plano/benefício contratado.

5. Mecânica dos planos

5.1 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.

5.2 Data de expiração do plano/benefício

Cada plano/benefício adquirido tem validade de 30 (trinta) dias corridos, contados da data da aquisição, conforme a oferta vigente da PRESTADORA.

A renovação ocorre a cada nova aquisição de plano/benefício pelo consumidor, não havendo cobrança automática sem nova aquisição, salvo na hipótese de recarga programada por ele expressamente autorizada. A aquisição de novo plano/benefício antes do vencimento do benefício vigente observa a regra de acúmulo prevista no item 5.3.

5.3 Acúmulo de benefícios

Quando realizada a compra de uma oferta antes da data de vencimento do benefício vigente, além do benefício recém-adquirido, o consumidor poderá acumular os saldos remanescentes de minutos, SMS e dados, respeitado, em cada caso, o limite máximo de até o dobro (2x) do benefício base da nova oferta contratada.

Exemplo de acúmulo de minutos

ACÚMULO DE MINUTOS	ACÚMULO DE MINUTOS
BENEFÍCIO ADQUIRIDO NA ÚLTIMA RECARGA 100 MINUTOS	BENEFÍCIO ADQUIRIDO NA ÚLTIMA RECARGA 100 MINUTOS
MINUTOS DISPONÍVEIS ANTES DA COMPRA DE NOVO PLANO 100 MINUTOS	MINUTOS DISPONÍVEIS ANTES DA COMPRA DE NOVO PLANO 90 MINUTOS
BENEFÍCIO DA OFERTA ADQUIRIDA HOJE 150 MINUTOS	BENEFÍCIO DA OFERTA ADQUIRIDA HOJE 100 MINUTOS
NOVO BENEFÍCIO DISPONÍVEL 250 MINUTOS	NOVO BENEFÍCIO DISPONÍVEL 190 MINUTOS

Exemplo de acúmulo de SMS

ACÚMULO DE SMS	ACÚMULO DE SMS
BENEFÍCIO ADQUIRIDO NA ÚLTIMA RECARGA 100 SMS	BENEFÍCIO ADQUIRIDO NA ÚLTIMA RECARGA 100 SMS
SMS DISPONÍVEIS ANTES DA COMPRA DE NOVO PLANO 70 SMS	SMS DISPONÍVEIS ANTES DA COMPRA DE NOVO PLANO 30 SMS
BENEFÍCIO DA OFERTA ADQUIRIDA HOJE 100 SMS	BENEFÍCIO DA OFERTA ADQUIRIDA HOJE 100 SMS
NOVO BENEFÍCIO DISPONÍVEL 170 SMS	NOVO BENEFÍCIO DISPONÍVEL 130 SMS

Acúmulo de gigas

Quando realizada a compra de uma nova oferta antes da data de vencimento do benefício vigente, o consumidor poderá acumular os saldos remanescentes de dados, desde que respeitado o limite máximo estabelecido de até o dobro (2x) da franquia de dados da internet base ("core") do novo plano adquirido.

A internet base ("core") corresponde exclusivamente ao volume principal de dados previsto no plano contratado, não sendo considerados, para efeito de acúmulo, os benefícios adicionais, como bônus de portabilidade, bônus de recarga programada, campanhas promocionais, retenção ou qualquer outro benefício complementar.

Assim, no momento da nova aquisição:

- O limite máximo de dados que poderá ser acumulado será calculado com base em 2x o volume de dados core da nova oferta;
- **Caso o consumidor possua saldo remanescente superior ao limite calculado, o excedente será automaticamente descartado no momento da renovação, do que o consumidor declara-se previamente informado;**
- O cálculo do acúmulo será reavaliado a cada nova compra de oferta, de acordo com o plano vigente escolhido pelo consumidor.

Exemplo: se o consumidor contratar um plano com 5GB de franquia base (core), 1GB de portabilidade e 1GB de programada, o total da oferta será de 7GB, porém o limite máximo de acúmulo será de 10GB (2x o core).

EXEMPLO DE ACÚMULO DE GIGAS
BENEFÍCIO ADQUIRIDO NA ÚLTIMA RECARGA 5GB
GIGA DE PORTABILIDADE 1GB
GIGA DE PROGRAMADA 1GB
TOTAL DA OFERTA 7GB
BENEFÍCIO DA OFERTA ADQUIRIDA HOJE 5GB
NOVO LIMITE DE ACÚMULO DISPONÍVEL 10GB

Dessa forma, a quantidade de gigabytes acumulados dependerá sempre do plano adquirido no momento da nova recarga e será limitada ao dobro da franquia base do referido plano.

5.4 Acesso a aplicativos e sites gratuitos

Caso o plano/benefício contratado ofereça promocionalmente acessos gratuitos a aplicativos e sites, como os de redes sociais, esses 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.

5.5 WhatsApp gratuito

Nos casos dos planos/benefícios com WhatsApp gratuito, a gratuidade aplica-se ao envio e 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.

6. Rede e cobertura

6.1 Roaming nacional

Dentro da área de cobertura da rede utilizada pela PRESTADORA, o roaming nacional é gratuito para o consumidor, não havendo cobrança de adicional de deslocamento. As chamadas de longa distância nacional integram o benefício quando realizadas com o código de seleção de prestadora 41 (CSP 41), observadas as exclusões do item 3.3.

Não haverá cobrança de taxa de deslocamento para as chamadas recebidas fora de sua localidade quando em território nacional.

6.2 Velocidades de navegação na internet

Conforme informado pela PRESTADORA, e 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.

7. Usos não autorizados no plano/benefício de serviço

Identificado o uso indevido do plano/benefício, enquadrado em quaisquer dos itens abaixo, o consumidor será previamente notificado e terá prazo para manifestar-se, podendo a PRESTADORA, persistindo a situação, promover o bloqueio e o cancelamento da oferta. A notificação prévia será dispensada nas hipóteses de fraude ou de risco à rede e a terceiros, casos em que a comunicação será feita imediatamente após a adoção da medida, assegurado o restabelecimento quando afastada a irregularidade:

7.1 Comercialização de minutos/serviços ou utilização de SMS (mensagens) com finalidade comercial, destinados à obtenção de lucro por parte do consumidor;

7.2 Envio de SMS (mensagens) através de máquinas, computadores ou outro dispositivo que não seja o aparelho celular do consumidor;

7.3 Envio de SMS (mensagens) indesejados classificados como SPAM;

7.4 Realização de chamadas através de máquinas, computadores ou outro dispositivo que não seja o aparelho celular utilizado pelo consumidor;

7.5 Realização de chamadas indesejadas classificadas como SPAM;

7.6 Utilização de equipamentos como GSM Box, Black Box e equipamentos similares;

7.7 Desbalanceamento do tráfego sainte/entrante, com volume de chamadas originadas acima de três vezes o de chamadas recebidas, hipótese em que o consumidor será previamente contatado antes da adoção de qualquer medida;

7.8 Utilização do plano/benefício para realização de conferências;

7.9 Utilização do plano/benefício para serviços de salas de conversação, teleamizade, telesexo e similares;

8. Cancelamento

O consumidor pode cancelar a oferta a qualquer tempo, sem multa e sem prazo de permanência, pelos canais de atendimento da PRESTADORA informados no material de ativação e em seu site, ou solicitando o cancelamento à REVENDEDORA pelo telefone (69) 3198-0000, que registrará e encaminhará o pedido. O cancelamento não é condicionado à quitação de débitos, que permanecem exigíveis.

Os créditos e benefícios não utilizados observam a validade da respectiva oferta. A devolução de créditos remanescentes na hipótese de cancelamento observa as regras da PRESTADORA e a regulamentação da ANATEL.

9. Renovação da adesão ao plano/benefício de serviço

9.1 Renovação/contratação

A renovação/contratação do plano/benefício ocorre sempre que o consumidor da operadora de serviço efetuar uma recarga do plano/benefício correspondente.

9.2 Escolha do plano/benefício

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.

10. Disponibilização de planos/benefícios

Os planos/benefícios estão disponíveis para aquisição nos pontos de venda e nos canais oficiais da REVENDEDORA, bem como nos canais da OPERADORA e da PRESTADORA.

10.1 Pacote adicional

O consumidor pode contratar pacote adicional de Dados/Voz/SMS, quando disponíveis, por meio dos canais de recarga da REVENDEDORA ou da PRESTADORA.

Observe a validade do pacote adicional, que normalmente é diferente da validade do plano/benefício vigente.

O pacote adicional só pode ser adquirido durante a vigência do plano/benefício, enquanto o plano/benefício estiver ativo.

11. 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 e que independem de ações das empresas envolvidas.

A PRESTADORA não se responsabiliza pelas diferenças de velocidade decorrentes dos fatores externos indicados acima, nem por problemas no equipamento utilizado pelo consumidor.

A cobertura pode ser consultada no site da PRESTADORA.

12. 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 PRESTADORA e cujo IMEI não esteja bloqueado por autoridades competentes.

13. Portabilidade

O consumidor pode solicitar a portabilidade de seu Código de Acesso para o acesso móvel, observadas as normas editadas pela ANATEL. O pedido é processado pela PRESTADORA e pode ser protocolado em seus canais ou com o apoio da REVENDEDORA, não podendo ser condicionado à quitação de débitos.

14. Cadastro, dados pessoais e sigilo

Os dados cadastrais coletados pela REVENDEDORA na venda e na ativação são utilizados para essa finalidade e transmitidos à OPERADORA e à PRESTADORA, responsáveis pelo cadastro do acesso, com fundamento na execução do contrato e no cumprimento de obrigação legal e regulatória, nos termos da Lei nº 13.709/2018.

O sigilo das comunicações e os dados de tráfego são de responsabilidade da PRESTADORA. A REVENDEDORA não tem acesso ao conteúdo das comunicações nem aos registros de chamadas e de conexão do consumidor.

O consumidor pode exercer os direitos previstos na Lei nº 13.709/2018 perante a REVENDEDORA, quanto aos dados por ela tratados, e perante a PRESTADORA, quanto aos dados relativos à prestação do serviço.

15. Atendimento

Dúvidas, solicitações e reclamações relativas ao serviço móvel, inclusive sobre franquia, cobertura, bloqueios e portabilidade, devem ser dirigidas à PRESTADORA pelos canais informados no material de ativação e em seu site.

O consumidor também pode registrar sua demanda na REVENDEDORA, pelo telefone (69) 3198-0000, que a encaminhará e acompanhará a solução, e tratar diretamente com ela as questões relativas à venda do chip e aos valores por ela faturados.

Não solucionada a demanda, o consumidor pode recorrer à Central de Atendimento da ANATEL, pelo telefone 1331, ou ao portal da Agência na internet.

16. Disposições finais

As condições dos planos/benefícios são definidas pela PRESTADORA e pela OPERADORA e podem ser alteradas, hipótese em que a REVENDEDORA dará publicidade à nova versão destas Condições, preservadas as condições dos planos/benefícios já adquiridos até o respectivo vencimento.

A versão vigente destas Condições permanece disponível nos pontos de venda e nos canais oficiais da REVENDEDORA, com indicação da data de vigência.

Para a solução de conflitos oriundos da comercialização, será observado o foro de domicílio do consumidor, nos termos do Código de Defesa do Consumidor.

Versão 1.0 – vigente a partir de 23/9/2026.