



TERMO DE ADESÃO PLANOS DE SERVIÇOS PRÉ-PAGO

As partes abaixo identificadas resolver firmar o presente TERMO DE ADESÃO: **EXPERTS TELECOM EIRELI, inscrita no CNPJ sob nº 21.488.113/0001-58**, e inscrição estadual nº 257524835, com sede na rua Dr. Lauro Muller, 291, centro, em Curitiba, Estado de Santa Catarina, CEP 89520-000, neste ato designada como OPERADORA, e a outra parte designado como **CLIENTE**.

Os Planos de Serviço pré-pagos DA OPERADORA são oferecidos para toda pessoa física ou jurídica, doravante denominada CLIENTE. Ao comprar um chip e carregando-o com um dos valores de recarga disponíveis, o CLIENTE está aderindo automaticamente aos benefícios correspondentes ao Plano de Serviço comercializado.

1. Período de adesão a Plano de Serviço

A qualquer momento desde que o Plano esteja sendo comercializado e divulgado no site Eventuais promoções serão válidas por 30 dias a partir de sua divulgação e não constam do presente Termo de Adesão.

2. Ativação do Plano de Serviço

A ativação é feita automaticamente após a realização da recarga pelo CLIENTE e recebimento de SMS, confirmando a ativação do Plano.

3. Taxa de Adesão

Não há cobrança de taxa de adesão a qualquer Plano de Serviço. Para aderir ao Plano, o CLIENTE deve ter adquirido e ativado previamente o chip DA OPERADORA e escolha por um valor de recarga disponível.

4. Benefícios

4.1. Planos de Serviço Comercializados

Conforme o que for contratado pelo cliente

4.1.1. Valor e prazo de validade

O Plano possui as seguintes opções e os pacotes de benefícios correspondentes a cada valor de recarga são válidos por 30 dias:

I) As Chamadas ilimitadas são para ligação local e longa distância nacional para qualquer para qualquer número de telefone fixo ou móvel de qualquer prestadora dentro do território nacional.

II) Os minutos para chamadas e SMS para longa distância incluídos no Plano são válidos para ligações com marcação do Código 41, caso contrário a chamada ou SMS não será processada por inexistir saldo em reais em sua carteira, recebendo a informação "saldo insuficiente".

III) Para planos com ligações ilimitadas serão concedidos 1.000 minutos para serem usados como descrito nos itens I e II acima. Consumida essa franquia de minutos, o cliente receberá automaticamente e sem custo adicional mais um aporte de 1.000 minutos e assim sucessivamente. Esse processo se repetirá indefinidamente desde que não seja detectado consumo fraudulento ou em desacordo às regras estabelecidas no presente Termo de Adesão.

4.1.2.2. Roaming Nacional

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.

4.1.2.3. Internet sem corte, durante a validade do Plano

O Plano contempla uma franquia para conexão com a qualidade descrita em 4.1.2.3.1. Após o consumo de 100% dessa franquia, o acesso à internet não é cortado e o CLIENTE continuará navegando em velocidade reduzida (32 Kbps) até o final do prazo de validade do Plano.

4.1.2.3.1. Velocidades de navegação na internet

A velocidade de referência de navegação na rede 3G é de até 1 Mbps para download e de até 100 Kbps para upload.

A velocidade de referência na rede 4G é de até 5 Mbps para download e de até 500 kbps para upload. Para ter acesso ao 4G, é preciso que o Cliente tenha chip e aparelho compatíveis com a tecnologia, além de estar em um local com cobertura 4G.

4.1.2.4. WhatsApp Grátis

O uso do WhatsApp para mensagens de texto, fotos e chamadas de voz não será descontado da franquia de dados, durante o período de validade do Plano, independentemente de haver saldo ou não na franquia de dados. Para baixar ou enviar vídeos via WhatsApp, haverá consumo de dados de sua franquia.

4.1.2.5. Acúmulo de benefícios não utilizados no mês

Os benefícios de minutos/SMS ou dados não utilizados no período de validade do Plano, que é de 30 dias, são acumulados, desde que o CLIENTE tenha feito uma recarga dentro do prazo de validade de seu plano.

Atenção:

I) O acúmulo de benefícios num Plano está limitado a 24 GB para dados.

II) Caso a nova recarga seja feita após o término do período de validade do Plano não haverá acúmulo de benefícios.

5. Usos não autorizados dos benefícios do Plano de Serviço

O CLIENTE estará passível de bloqueio de seu Plano e o cancelamento de sua adesão ao Termo, quando for identificado o uso indevido dos benefícios enquadrados em quaisquer dos itens abaixo:

5.1. Comercialização de minutos/serviços ou utilização dos Torpedos com finalidade comercial, destinados à obtenção de lucro por parte do cliente;

5.2. Envio de Torpedos promocionais através de máquinas, computadores ou outro dispositivo que não seja o aparelho celular do cliente;

5.3. Envio de Torpedos promocionais indesejados classificados como SPAM.

5.4. Realização de chamadas promocionais através de máquinas, computadores ou outro dispositivo que não seja o aparelho celular do cliente;

5.5. Realização de chamadas promocionais indesejadas classificadas como SPAM.

5.6. Utilização de equipamentos como GSM Box, Black Box e equipamentos similares;

5.7. Uso estático (sem mobilidade) do aparelho;

5.8. Desbalanceamento do tráfego saínte / entrante, com utilização com 60% do tráfego originado pelo Cliente e recebimento de ligações em proporção inferior a 33% do volume originado, por mês;

5.9. Utilização do 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;

5.10. Utilização do benefício para serviços de Sala de Conversação, Tele-amizade, Tele-sexo e similares.

6. Renovação da Adesão a Plano de Serviço

6.1. A renovação de Plano ocorre sempre que o CLIENTE DA OPERADORA efetuar uma recarga num dos valores disponíveis.

6.1.1. O CLIENTE tem o direito de escolher a recarga que melhor lhe convier, a qualquer momento e sem cobrança de qualquer tipo de multa ou imposição de fidelização.

6.1.2. Os benefícios não utilizados serão somados aos novos benefícios correspondentes ao Plano da recarga realizada, da mesma forma os dias remanescentes de validade do Plano anterior serão acrescidos ao novo período de validade.

7. Recargas

As recargas disponíveis no Plano são:

R\$ 10,00 – 1GB – a título de Plano adicional – Validade 07 dias e somente para os CLIENTES que já estavam com plano ativo.

R\$ 20,00 – 2GB – a título de Plano adicional – Validade 07 dias e somente para os CLIENTES que já estavam com plano ativo.

R\$ 10,00 – 100 minutos – a título de Plano adicional – Validade 07 dias e somente para os CLIENTES que já estavam com plano ativo.

R\$ 20,00 – 200 minutos – a título de Plano adicional – Validade 07 dias e somente para os CLIENTES que já estavam com plano ativo.

8. Sobre os serviços de dados DA OPERADORA

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, equipamento 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. Além das hipóteses acima apontadas, outros fatores podem ter influência na variabilidade da velocidade do tráfego de dados, tais como a tecnologia utilizada para a navegação: GPRS, EDGE ou HSDPA. Consulte a cobertura no site.

9. Aparelhos celulares a serem utilizados no Plano de Serviço DA OPERADORA

O correto funcionamento e desempenho DA OPERADORA somente será possível por meio do uso de equipamentos homologados pela ANATEL e compatíveis com as frequências autorizadas e em uso pela prestadora e cujo IMEI não esteja bloqueado por autoridades competentes.

10. Outras informações sobre o Plano

Para informações sobre:

- O número de seu celular, digite *221#
- Saldo dos benefícios, digite *225#.
- Outras informações, ligue para a central de atendimento 0800 750 7500 ou acesse o site www.expertstelecom.com.br

11. Disposições Gerais

11.1. O serviço da OPERADORA 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.

11.2. Aplicam-se a este Termo 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.

11.3. Qualquer alteração neste Termo que venha a ser inserido será disponibilizado no site, observando a regulamentação vigente.

12. Suspensão do serviço

Se não houver renovação após a expiração da recarga, o cliente passa por 2 estágios até a desativação da linha:

- 1º estágio (após expiração da recarga): o cliente recebe chamadas e SMS, porém não terá os benefícios de voz e dados;
- 2º estágio (45 dias após o 1º): o cliente poderá apenas originar chamadas e enviar mensagens de textos aos serviços públicos de emergência definidos na regulamentação da Anatel, ficará por 30 dias neste estágio até a desativação total do serviço.

OBS: O prazo para cancelamento total do serviço é baseado na Resolução 632 da Anatel.

13. Glossário

OPERADORA: é marca do Serviço Móvel Pessoal

Plano: é um plano de serviço pré-pago disponibilizado pela OPERADORA.

Plano de serviço: é o documento que descreve as condições de prestação do serviço quanto às suas características, ao seu acesso, manutenção do direito de uso, utilização, facilidades e serviços eventuais e suplementares a ele inerentes, os preços associados, seus valores e as regras e critérios de sua aplicação.

Prestadora: é a pessoa jurídica que possui autorização da Anatel para prestar serviço de telecomunicações de interesse coletivo.

Recarga: são créditos em reais para que o CLIENTE DA OPERADORA possa usufruir dos benefícios oferecidos por meio de Plano de Serviço pré-pago.

Pacote/Benefícios: são os serviços disponibilizados por determinado plano de serviço.

SMS: Serviço de mensagens curtas (em inglês: Short Message Service).

GB: Gigabyte (símbolo GB) é uma unidade de medida de informação, segundo o Sistema Internacional de Unidades, que equivale a um bilhão (milhar de milhões) de bytes, ou seja, 1.000.000.000 bytes.

MB: Megabyte – um milhão de bytes; no caso, equivalente a 1024 KB.

Kbps: é uma unidade de transmissão de dados igual a 1.000 bits por segundo.

Mbps: é uma unidade de medida de velocidade de transmissão de dados equivalente a 1.000 Kbps ou 1.000.000 bits por segundo.

3G: é a sigla que representa a Terceira Geração de padrões e tecnologias da telefonia móvel.

4G: é a sigla para a Quarta Geração de telefonia móvel.

SPAM: é o termo usado para referir-se aos e-mails e/ou mensagens não solicitadas, que geralmente são enviadas à um grande número de pessoas.

GPRS: GPRS é a sigla de “General Packet Radio Services”, que significa Serviços Gerais de Pacote por Rádio.

EDGE: é a sigla de “Enhanced Data Rates for GSM Evolution” é uma evolução do GPRS, que multiplica por três a velocidade de conexão.

HSDPA: é a sigla de “High-Speed Downlink Packet Access”. É um protocolo de telefonia, que aumenta a taxa de download de forma expressiva, geralmente para cerca de 7,2 megabits/s.

POLÍTICA DE PRIVACIDADE

Período de adesão a Plano de Serviço

Data de vigência: 03 de dezembro de 2025.

Esta Política de Privacidade contém as regras sobre uso de dados dos visitantes do site da EXPERTS TELECOM EIRELI, inscrita no CNPJ sob nº 21.488.113/0001-58, www.expertstelecom.com.br, que optem ou não pelo cadastro em eventual envio de newsletter OPERADORA.

Observação: os Termos de Uso do Site dizem que o usuário deve ter plena capacidade civil para navegar no site da OPERADORA e enviar seus dados para receber informações. Isso significa que o usuário deve ter 18 anos completos ou então ser emancipado para acessar, navegar e enviar seus dados para a OPERADORA, declarando possuir plena capacidade civil.

1. Os dados dos usuários podem ser usados pela OPERADORA para diversos fins, como:

a) Responder perguntas dos próprios usuários;
b) Enviar informações sobre os serviços de telefonia e do sistema de bonificações;
c) Utilizar os dados de forma anônima, ou seja, sem qualquer referência à identificação dos usuários, para: análise de dados, perfil de público, desenvolvimento de novos negócios, parcerias comerciais, desenvolvimento de produtos, melhoria do site e dos serviços, análise de tendências do usuário e a eficiência de campanhas de promoção; envio de promoção especial por e-mail.

2. A OPERADORA se esforçará para manter a privacidade dos dados do usuário da melhor forma possível, aplicando padrões de segurança e proteção de dados compatíveis com o mercado. Em caso de solicitação judicial ou por autoridades, a OPERADORA poderá fornecer tais dados.

3. Caso haja alguma mudança das informações pessoais do usuário, o usuário deve comunicar essa mudança à OPERADORA através dos canais oficiais de atendimento.

4. A OPERADORA pode transferir os dados dos usuários para outras pessoas (por exemplo, outra empresa do grupo ou um parceiro comercial) com quem a OPERADORA tenha contrato, para executar suas atividades sociais e cumprir com os compromissos assumidos com o usuário.

5. Caso o perfil do usuário seja de potencial interessado pelos Serviços ou pelo sistema de bonificações OPERADORA, o usuário autoriza a OPERADORA a transmitir seus dados aos parceiros da OPERADORA, para futuras abordagens comerciais.

6. O site da OPERADORA pode conter links para sites, redes sociais ou plataformas operadas por terceiros. Quando o usuário sai do site da OPERADORA e acessa outras páginas, ele está ciente de que, nelas, outras políticas de dados, sem responsabilidade da OPERADORA, são aplicadas.

7. Cookie é uma ferramenta usada para oferecer ao usuário uma navegação aprimorada e personalizada conforme o seu uso. Acessando o site ou o aplicativo OPERADORA, o usuário aceita o

uso e armazenamento de cookies por parte da OPERADORA para melhorar sua experiência de navegação. Para excluir cookies, o usuário deverá seguir as instruções de seu navegador.

8. A política de privacidade e uso pode ser alterada a qualquer momento. Ao acessar o site após as alterações na política, o usuário automaticamente concorda com a versão vigente no momento. Se o usuário não concorda com a política de privacidade e uso de dados, a opção é não navegar pelo site da OPERADORA.
9. Se qualquer problema com esta política de privacidade e uso não tiver uma solução amigável, o caso deverá ser levado a uma das varas cíveis da Comarca de Curitiba SC.