CONTRATO DE PRESTAÇÃO DO SERVIÇO MÓVEL PESSOAL PÓS-PAGO (“CONTRATO”)

TIM S.A., com sede na Avenida João Cabral de Mello Neto, n° 850, bloco 01, sala 1212, Barra da Tijuca, CEP 22775-057, na Cidade do Rio de Janeiro, Estado do Rio de Janeiro, inscrita no CNPJ/MF sob o nº 02.421.421/0001-11, doravante denominada “**TIM**” prestará o Serviço Móvel Pessoal, doravante denominado apenas “**SMP**”, ao “**CLIENTE**”, em suas respectivas Áreas de Autorização e mediante adesão às cláusulas e condições estabelecidas neste Contrato, na forma da Regulamentação do **SMP** editada pela Agência Nacional de Telecomunicações - ANATEL.

1. DO OBJETO

1.1 Este Contrato tem por objeto a prestação do **SMP** pela **TIM**, através de Plano de Serviço “pós-pago”, na sua Área de Autorização. O serviço poderá ser prestado com a tecnologia GSM ofertada ao **CLIENTE**.

1.2 O **SMP** é o serviço de telecomunicações móvel terrestre de interesse coletivo, que possibilita a comunicação entre estações móveis (celulares, *modens*, *tablets*, etc.) e de estações móveis para outras estações (telefones fixos, etc.), observado o disposto na regulamentação do **SMP** e que está sujeito, em razão das características das ondas de rádio, a oscilações e/ou variações de sinal ou da velocidade de tráfego de dados, em razão de fenômenos atmosféricos, de condições topográficas, geográficas, climáticas, da velocidade de movimento, da distância do **CLIENTE** da estação rádio base (ERB), do número de clientes associados à mesma ERB, da estação móvel/*modem* usada na conexão, ou de qualquer outro fator externo que porventura interfira no sinal.

1.3 Para efeitos deste Contrato, denomina-se estação móvel a estação de telecomunicações do **SMP** e o chip de identificação do **CLIENTE** (SIM CARD), doravante denominado TIMChip, que pode operar quando em movimento ou estacionada em lugar não especificado.

1.4 Entende-se por **CLIENTE** do Plano de Serviço pós-pago qualquer pessoa natural que utilize o **SMP** por meio do referido plano.

1.5 A celebração do presente Contrato não confere ao **CLIENTE** quaisquer direitos de propriedade sobre o código de acesso, que constitui bem público e escasso sob a administração da ANATEL, sendo assegurado o direto à portabilidade do mesmo nos termos da Resolução n.º 460, de 19 de março de 2007, expedida pela ANATEL.

2. DAS CONDIÇÕES PARA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO

2.1 As disposições previstas no presente Contrato regulam os Planos de Serviço da **TIM**, em cada tecnologia disponibilizada, preservadas as condições aqui estabelecidas.

Este documento foi registrado, no dia 07/10/2020, no 6º Ofício do Registro de Títulos e Documentos da Cidade do Rio de Janeiro, sob o nº 1386230.

2.1.1 O **CLIENTE** declara conhecer as condições, prazos e preços referentes ao Plano de Serviço de sua opção, bem como ter consultado a área de cobertura da região em que será prestado o serviço **SMP**, contemplando os serviços de voz e de dados (internet móvel) antes da contratação do mesmo, através do Mapa de Cobertura da **TIM**, conforme informações disponibilizadas no Centro de Relacionamento com o **CLIENTE**, pelo *144 ou 1056, pelo site www.tim.com.br.

2.1.2 As informações atualizadas referentes aos endereços dos Setores de Atendimento, setores de relacionamento e os códigos de acesso dos Centros de Atendimento estão disponíveis nas lojas **TIM**, no Centro de Relacionamento com o **CLIENTE** pelo *144 ou 1056 e no www.tim.com.br.

2.1.3 Caso os serviços contratados possuam fidelização, a não observância do prazo mínimo de permanência de 12 (doze) meses resultará em multa rescisória, cobrada caso o CLIENTE cancele os serviços em parte ou na sua totalidade, antes da data prevista para o término do Contrato.

2.1.3.1 A multa rescisória de cada serviço será calculada separada e proporcionalmente ao tempo restante de Contrato, bem como ao valor do benefício concedido.

2.1.4 O CLIENTE reconhece que o serviço de SMP contratado poderá ser temporariamente afetado ou interrompido, total ou parcialmente, em razão de todas as condições que podem interferir nas ondas de rádio, da realização de reparos, da manutenção e/ou substituição de equipamentos relacionados ao serviço, das aplicações utilizadas e dos sites e conteúdos acessados, o que pode vir a afetar tanto o tráfego de voz, quanto de dados da internet móvel, não sendo a TIM responsável por eventuais falhas, atrasos ou interrupções, inclusive nas situações de caso fortuito ou força maior, de atuação de outras prestadoras de serviços de telecomunicações interconectadas à rede TIM, de imposições governamentais, de má utilização do serviço pelo CLIENTE ou de qualquer outro fato alheio à vontade ou controle da TIM.

2.1.4.1 A interrupção da prestação do **SMP** nas condições anteriores não desobrigará o **CLIENTE** ao pagamento do serviço, sem prejuízo de que seja solicitado pelo **CLIENTE** o ressarcimento proporcional ao período de interrupção, desde que não tenha dado causa à mesma.

2.2 É facultado à TIM, a qualquer tempo, deixar de comercializar qualquer Plano de Serviço Alternativo, nos termos da regulamentação do SMP, desde que comunique previamente ao CLIENTE. Fica a este garantido o prazo de 30 (trinta) dias para optar pela migração para outro Plano de Serviço à sua escolha, atendidos os critérios tecnológicos. Caso o CLIENTE não opte por nenhum outro Plano de Serviço, este

Este documento foi registrado, no dia 07/10/2020, no 6º Ofício do Registro de Títulos e Documentos da Cidade do Rio de Janeiro, sob o nº 1386230.

será automaticamente migrado para Plano de Serviço similar ao extinto ou para o Plano Básico de Serviço.

2.2.1 O **CLIENTE** deverá aderir a qualquer dos Planos de Serviço ofertados pela **TIM**, respeitadas as condições de acesso a cada um deles.

2.3 A **TIM** poderá a seu exclusivo critério promover, de forma não discriminatória e temporária, promoções ou descontos que entender cabíveis, de modo a otimizar o uso do serviço, sem que isso possa caracterizar novação, mudança das condições originalmente contratadas ou infração às normas de defesa do consumidor.

2.4 A qualquer tempo, as condições da prestação do **SMP** poderão ser alteradas, por ato da autoridade competente, bem como os Planos de Serviço poderão ser descontinuados por iniciativa da **TIM**, hipóteses nas quais o **CLIENTE** será previamente comunicado com 30 (trinta) dias de antecedência, de acordo com o art. 52, da Resolução n.º 632/2014 da ANATEL, respeitadas as formalidades e os limites impostos pela legislação pertinente.

2.5 Havendo indícios de desvio nos padrões técnicos da estação móvel ou na utilização do serviço; de descumprimento de obrigações estabelecidas neste Contrato e na legislação aplicável, bem como havendo indícios da prática de atos ilícitos contra a TIM inclusive contra seus empregados, seus representantes legais, contratuais ou comerciais, a TIM poderá recusar ou cancelar a prestação do SMP, com a imediata rescisão contratual mediante envio de comunicação prévia ao CLIENTE.

2.6 Os valores referentes à utilização dos serviços de Longa Distância pelo **CLIENTE** serão cobrados conforme preços vigentes praticados pela operadora selecionada.

2.6.1 A operadora de Longa Distância é integralmente responsável pela determinação dos preços, bem como dos critérios e forma de cobrança dos valores mencionados no item anterior.

2.7 Os valores ora contratados somente se aplicam à área de registro do TIMChip. Os serviços, tanto de voz como de dados, podem ser utilizados em *roaming* nacional e internacional. O **CLIENTE** deve consultar os preços e a cobertura do serviço em www.tim.com.br.

2.7.1 O uso do serviço de *roaming* internacional está condicionado à cobertura da operadora do país de destino, com a qual a **TIM** possua acordo, além de ser necessário que a estação móvel do **CLIENTE** tenha frequência compatível com a do país visitado.

2.7.2 O **CLIENTE** deve verificar se o serviço de *roaming* internacional está ativado antes de utilizá-lo. Para mais informações é possível ligar para *144 da estação móvel.

Este documento foi registrado, no dia 07/10/2020, no 6º Ofício do Registro de Títulos e Documentos da Cidade do Rio de Janeiro, sob o nº 1386230.

2.7.3 Para obter todas as informações necessárias à utilização do serviço de *roaming* internacional, o **CLIENTE** deve previamente consultar o Guia de Viagens no site www.tim.com.br.

3. DOS DIREITOS E DEVERES

3.1 É responsabilidade da **TIM** prestar adequadamente o **SMP**, em conformidade com a legislação pertinente, em especial com a regulamentação do **SMP**, disponibilizando as informações referentes aos serviços e seus respectivos valores.

3.2 É responsabilidade do CLIENTE:

a) cumprir as obrigações fixadas neste Contrato e na legislação pertinente;

b) utilizar adequadamente o **SMP** por meio de estação móvel de frequência e padrão compatíveis com a tecnologia disponibilizada pela **TIM**, de acordo com a opção efetuada pelo **CLIENTE**, em modelo cuja certificação haja sido expedida ou aceita pela ANATEL;

c) efetuar pontualmente o pagamento referente à prestação do **SMP**, independentemente do recebimento do respectivo documento de cobrança, devendo, em caso do não recebimento em até 05 (cinco) dias anteriores à data de seu vencimento, solicitar à **TIM** outro documento que lhe permita efetuar o respectivo pagamento. O não recebimento do documento de cobrança, seja por extravio ou qualquer outro motivo, não exime o **CLIENTE** da responsabilidade pelo respectivo pagamento;

d) manter sempre atualizados os seus dados cadastrais, bem como informar, de imediato, qualquer modificação verificada, especialmente o seu endereço para envio de documentos de cobrança e correspondências, de forma a não dificultar a comunicação entre as partes;

e) responder pela veracidade e correção das informações fornecidas, inclusive para efeitos de análise de crédito;

f) guardar o número de IMEI (Identificação Internacional de Equipamento Móvel) da sua estação móvel, em local seguro e diverso da própria estação;

g) apresentar, nos atos de habilitação, transferência de titularidade, transferência da área de registro e demais serviços, toda a documentação necessária, inclusive aquela que possibilite sua perfeita identificação e que comprove seu respectivo domicílio ou dos interessados;

h) a adequada utilização de sua estação móvel, sendo de sua inteira responsabilidade a aquisição e/ou a visualização de conteúdos impróprios por menores de idade que a utilizem, e

Este documento foi registrado, no dia 07/10/2020, no 6º Ofício do Registro de Títulos e Documentos da Cidade do Rio de Janeiro, sob o nº 1386230.

i) utilizar os serviços contratados junto à **TIM** exclusivamente por meio dos acessos móveis contratados. É vedado ao **CLIENTE** disponibilizar ou permitir acesso ao **SMP** prestado pela **TIM** por meio de outros acessos ou quaisquer outros meios de comunicação diferentes do contratado junto à **TIM**.

3.3 Fica proibido instalar e fazer uso indevido do TIMChip em qualquer outro aparelho ou estrutura diferente de estação móvel.

3.3.1 Considera-se uso indevido quaisquer dos itens abaixo:

a) comercialização, cessão, aluguel, sublocação, compartilhamento, disponibilização do serviço a terceiros a qualquer título, bem como utilização como meio de prestação de serviços onerosos ou gratuitos a terceiros ou fruição de lucro ou outro tipo de vantagem por meio de qualquer forma de revenda de minutos/serviços que possam caracterizar prestação de serviço que se confunda com o **SMP**;

b) utilização de equipamentos como GSM Box, Black Box e equipamentos similares;

c) uso estático (sem mobilidade) do aparelho celular em cerca de 60% (sessenta por cento) do tráfego originado pelo **CLIENTE** e recebimento de ligações em proporção inferior a 33% (trinta e três por cento) do volume originado, por mês, sendo certo que CLIENTE será previamente notificado da existência de uso fora do padrão desse Contrato, ocasião em que será oportunizada a possibilidade de defesa, e

d) fruição de lucro ou outro tipo de vantagem por meio da revenda do Plano de Serviço contratado ou quaisquer atos que possam caracterizar prestação de serviço que se confunda com o **SMP**.

3.4 Para os casos em que for constatada qualquer violação às regras dispostas neste Contrato, a **TIM** poderá a seu exclusivo critério suspender a utilização do acesso móvel e cancelar a oferta contratada, mediante comunicação prévia ao **CLIENTE**.

3.5 São assegurados ao **CLIENTE** os direitos estabelecidos na regulamentação do **SMP** e na legislação vigente, tais como:

a) liberdade de escolha da operadora de Longa Distância para originar chamadas, observados os prazos e condições estabelecidos pela operadora, em conformidade com a regulamentação da ANATEL;

b) suspensão ou interrupção do serviço prestado, sem ônus, uma única vez, a cada período de 12 (doze) meses, pelo prazo mínimo de 30 (trinta) dias e máximo de 120 (cento e vinte) dias, desde que o **CLIENTE** esteja adimplente;

b.1) Findo o prazo acima estipulado o serviço será automaticamente reativado e cobrado;

Este documento foi registrado, no dia 07/10/2020, no 6º Ofício do Registro de Títulos e Documentos da Cidade do Rio de Janeiro, sob o nº 1386230.

c) recebimento, mediante solicitação, do relatório detalhado dos serviços cobrados, referentes ao período de até 90 (noventa) dias imediatamente anteriores à sua solicitação;

d) transferência de titularidade do Contrato de **SMP**, condicionado ao cumprimento do procedimento definido pela **TIM**;

e) solicitar a portabilidade numérica, de acordo com a regulamentação vigente, e

f) inviolabilidade e sigilo de sua comunicação, respeitadas as hipóteses e condições constitucionais e legais de quebra de sigilo de telecomunicações e ressalvada a hipótese de disponibilização de informações, exclusivamente, para fins estatísticos.

4. DA FALTA DE PAGAMENTO

4.1 O não recebimento do documento de cobrança, seja por extravio ou por qualquer outro motivo, não exime o CLIENTE do pagamento pelos serviços prestados, devendo, nessa hipótese, entrar em contato com a TIM para a solicitação de segunda via do documento de cobrança e para realizar o seu pagamento.

4.2 O não pagamento do documento de cobrança até a data do seu vencimento acarretará as seguintes sanções:

a) aplicação de multa moratória de 2% (dois por cento) sobre o valor em atraso, devido uma única vez, a partir do dia seguinte ao do vencimento;

b) pagamento de juros de mora de 1% (um por cento) ao mês, *pro rata die*, calculados sobre o valor histórico em atraso e devidos do dia seguinte de vencimento até a data da efetiva liquidação do débito; e

c) atualização monetária com base no IGP-DI ou outro índice que venha a substituí-lo, calculada sobre o valor total apurado, conforme as alíneas "a" e "b" acima.

4.3 Ainda no caso do não pagamento do documento de cobrança, além do disposto no item anterior, a TIM poderá, mediante prévia comunicação e observadas as condições regulamentares:

a) após 15 (quinze) dias da data do vencimento do documento de cobrança, efetuar a suspensão parcial do provimento do serviço, que consistirá no bloqueio das ligações originadas, das chamadas recebidas e demais serviços prestados pela TIM, que importem em débito para o CLIENTE, exceto serviços públicos de emergência;

Este documento foi registrado, no dia 07/10/2020, no 6º Ofício do Registro de Títulos e Documentos da Cidade do Rio de Janeiro, sob o nº 1386230.

b) após 30 (trinta) dias da data da suspensão parcial, efetuar suspensão total, com o bloqueio de todas as ligações originadas e recebidas e dos demais serviços prestados pela TIM, e

c) após 30 (trinta) dias da suspensão total, efetuar a desativação definitiva do acesso móvel (linha) e a rescisão deste Contrato, com a consequente perda do código de acesso (número telefônico).

4.3.1 Independentemente da suspensão prevista no item 4.3, alínea “a”, o **CLIENTE** continuará responsável pelo pagamento da assinatura e demais serviços contratados junto à **TIM**.

4.3.2 Caso o **CLIENTE** inadimplente efetue o pagamento do débito antes da rescisão do Contrato, a **TIM** reestabelecerá a prestação do serviço em até 24 (vinte e quatro) horas contadas do conhecimento da efetivação da quitação do débito.

4.4 Ocorrendo qualquer das hipóteses previstas nas alíneas “a” e “b”, do item 4.3, a prestação do serviço somente será restabelecida após o efetivo pagamento do valor em atraso e dos respectivos encargos.

4.5 No caso de rescisão deste Contrato por não pagamento do documento de cobrança, a TIM estará autorizada a enviar o nome do CLIENTE inadimplente para inscrição nos serviços de proteção ao crédito e demais cadastros semelhantes, mediante prévia notificação a ser realizada nos termos da regulamentação.

4.6 A quitação de valores devidos somente ocorrerá após a respectiva compensação bancária.

5. DO EXTRAVIO, FURTO OU ROUBO DA ESTAÇÃO MÓVEL

5.1 No caso de extravio, furto ou roubo da estação móvel, o **CLIENTE** deverá comunicar o fato, imediatamente, à Central de Atendimento da **TIM**, indicando o número de IMEI de seu aparelho, para a efetivação do bloqueio da estação móvel, bem como solicitar a suspensão do TIMChip, de forma a impossibilitar o uso de seu aparelho e do seu chip por pessoa não autorizada, mediante observância dos procedimentos de identificação do **CLIENTE**, adotados pela **TIM**.

5.2 Caso verificadas dúvidas ou incorreções na identificação do **CLIENTE**, a **TIM** poderá restabelecer a prestação do serviço.

5.3 O CLIENTE será responsável por todos os valores decorrentes da utilização da estação móvel extraviada, furtada ou roubada, até o momento em que a TIM seja comunicada do evento e na hipótese prevista no item 5.2.

Este documento foi registrado, no dia 07/10/2020, no 6º Ofício do Registro de Títulos e Documentos da Cidade do Rio de Janeiro, sob o nº 1386230.

6. DA VIGÊNCIA

6.1 O presente Contrato é celebrado por prazo indeterminado.

7. DA RESCISÃO

7.1 Este Contrato poderá ser rescindido:

a) a qualquer tempo, a pedido do **CLIENTE**, mediante denúncia;

b) na hipótese do item 4.3 alínea “c”;

c) por iniciativa da **TIM**, ante o descumprimento por parte do **CLIENTE**, das obrigações contratuais, legais e/ou da regulamentação do **SMP**;

d) por morte do **CLIENTE**; ou

e) com a extinção da autorização da prestação do **SMP**.

7.2 A TIM reserva-se ainda, ao direito de rescindir o presente Contrato, unilateralmente, caso seja constatada a utilização dos serviços prestados pela TIM, para a prática de atos criminosos, notadamente em se tratando de crimes contra crianças e adolescentes previstos no Estatuto da Criança e do Adolescente e demais legislações aplicáveis à espécie.

7.3 A rescisão deste instrumento não desonerará o CLIENTE do pagamento, ainda que proporcional, de encargos decorrentes da utilização do SMP e de serviços prestados através dos planos e ofertas.

8. CONTESTAÇÃO DE DÉBITOS

8.1 É facultado ao **CLIENTE** contestar lançamentos efetuados em documentos de cobrança, referentes aos serviços prestados pela **TIM**, em até 90 (noventa) dias contados da data de vencimento do respectivo documento, não se obrigando ao pagamento dos valores que considere indevidos, obedecido o disposto abaixo:

8.1.1 Para a contestação dos valores apresentados em qualquer documento de cobrança emitido pela **TIM**, o **CLIENTE** deverá contatar a Central de Atendimento da **TIM** para que esta adote as medidas necessárias.

8.1.2 A **TIM** terá o prazo de até 30 (trinta) dias contados da contestação para responder ao questionamento do **CLIENTE**.

8.1.3 O **CLIENTE** receberá um número de ordem referente à contestação, o qual será necessário para que o **CLIENTE** acompanhe a solução da contestação.

Este documento foi registrado, no dia 07/10/2020, no 6º Ofício do Registro de Títulos e Documentos da Cidade do Rio de Janeiro, sob o nº 1386230.

8.2 A contestação parcial de débitos suspende exclusivamente a cobrança da parcela contestada, sendo certo que a parcela não contestada permanece devida pelo **CLIENTE**, ficando o mesmo sujeito ao pagamento da parcela não contestada até a data de vencimento original.

8.2.1 Em caso de contestação parcial e na hipótese em que o documento de cobrança, objeto da contestação do **CLIENTE**, ainda não tiver sido quitado, a **TIM** encaminhará para o **CLIENTE** um novo documento de cobrança tão somente com os valores incontroversos. Caso a contestação do **CLIENTE** seja posterior à data de vencimento do documento de cobrança, os valores incontroversos serão acrescidos dos encargos previstos na cláusula quarta deste Contrato.

8.2.2 A apresentação da contestação parcial de débitos não suspende a fluência dos prazos estabelecidos relativos à suspensão do serviço caso existam débitos não contestados e não pagos na data de vencimento.

8.3 A **TIM** contatará o **CLIENTE** ao término do processo de contestação, informando o mesmo acerca do resultado.

8.3.1 O resultado da contestação será encaminhado ao **CLIENTE**, por escrito, caso assim seja solicitado.

8.4 Sendo considerado procedente o questionamento do **CLIENTE** e, portanto, indevida a cobrança, a **TIM** deverá:

a) devolver ao **CLIENTE**, preferencialmente por meio de crédito no documento de cobrança seguinte ou por outro meio disponível, a quantia indevida em dobro, acrescida dos encargos previstos neste Contrato, na hipótese da respectiva nota fiscal/fatura ter sido quitada pelo **CLIENTE**, ou

b) abster-se de cobrar a quantia contestada, caso o **CLIENTE** não tenha realizado seu pagamento.

8.4.1 Mesmo sendo devida a cobrança, a **TIM** poderá, a seu exclusivo critério, abrir mão da mesma ou mesmo devolver valores já pagos, sendo certo que nestes casos não haverá a devolução da quantia paga em dobro.

8.5 Caso o questionamento do **CLIENTE** seja considerado, pela **TIM**, como improcedente:

a) deverá ser informado ao **CLIENTE** o resultado da contestação;

b) nenhuma importância deverá ser devolvida, pela **TIM**, ao **CLIENTE**, e

Este documento foi registrado, no dia 07/10/2020, no 6º Ofício do Registro de Títulos e Documentos da Cidade do Rio de Janeiro, sob o nº 1386230.

c) o **CLIENTE** deverá imediatamente quitar a quantia controversa, acrescida dos encargos previstos neste Contrato, caso não tenha realizado seu pagamento.

9. DO ATENDIMENTO AO CLIENTE

9.1 A **TIM** disponibilizará ao **CLIENTE** o acesso telefônico gratuito à Central de Atendimento que poderá ser contatada através do número *144 ou 1056 ou *144# (USSD) ou 0800-7412580 (atendimento a deficientes auditivos via telefone fixo com TDD – *Telephone Device for Deaf*). O **CLIENTE** poderá ainda contatar a Central de Atendimento da **TIM** por meio do site www.tim.com.br ou ainda através do aplicativo para *smartphones* MEU TIM, que se encontra disponível para *download* na *App Store*, *Google Play* e *TIM Store*. O **CLIENTE** também poderá ser atendido nas lojas **TIM**, na forma da regulamentação. Os endereços dos Setores de Atendimento, Setores de Relacionamento e os códigos de acesso dos Centros de Atendimento estão disponíveis no Centro de Relacionamento com o **CLIENTE** pelo *144 ou 1056 e no www.tim.com.br.

9.2 Todas as reclamações, solicitações de serviços, pedidos de rescisão e pedidos de informação apresentados pelo **CLIENTE** serão processados pela **TIM** e atendidos no prazo regulamentar.

9.3 O **CLIENTE** receberá um número de protocolo que lhe será informado e possibilitará o acompanhamento de sua solicitação.

10. DAS DISPOSIÇÕES GERAIS

10.1 Os valores cobrados pelos serviços prestados pela **TIM** poderão ser reajustados a cada 12 (doze) meses, contados da data do lançamento comercial do plano de opção do **CLIENTE**, ou na menor periodicidade permitida em lei, de acordo com a variação do IGP-DI no período, ou outro índice que venha a substituí-lo.

10.2 A **TIM** define como Valor de Referência Pessoal, para utilização do SMP, o montante equivalente a uma vez e meia o valor da franquia (o montante do VRP equivale a uma vez e meia o valor do pacote de minutos/franquia, pacotes, serviços, promoções ou mensalidade contratados) contratada no respectivo Plano de Serviço Alternativo escolhido pelo **CLIENTE**.

10.2.1 O Valor de Referência Pessoal poderá ser revisado a exclusivo critério da **TIM**, mediante aviso prévio através de mudança na cláusula 10.2 deste Contrato.

10.2.2 Ultrapassado o Valor de Referência Pessoal estabelecido, acumulado com a utilização de qualquer tipo de serviço pelo acesso móvel, para fins de proteção do CLIENTE contra um débito em fatura muito superior ao planejado, fica a TIM autorizada pelo CLIENTE a bloquear os serviços que impliquem em custo, para que não ocorra um aumento do débito. Comprovado o pagamento do valor devido,

Este documento foi registrado, no dia 07/10/2020, no 6º Ofício do Registro de Títulos e Documentos da Cidade do Rio de Janeiro, sob o nº 1386230.

informado pela TIM, o serviço será restabelecido. No momento em que o CLIENTE for informado sobre o valor devido a ser pago e concordar em realizar o pagamento, o serviço será restabelecido em confiança até a data de vencimento do débito apresentado, permanecendo desbloqueado com a comprovação do pagamento do mesmo.

10.2.3 A TIM poderá informar ao CLIENTE, a qualquer tempo, os valores gastos além da franquia contratada. Essa comunicação poderá ser feita por meio de SMS, contato ativo, URA ou outro meio eficaz para que o CLIENTE tenha ciência dos valores gastos.

10.3 A mudança definitiva da área de registro pelo **CLIENTE** poderá acarretar alteração do código de acesso por razões de ordem técnica, bem como poderá implicar necessidade de nova aquisição do serviço, sem que seja devida pela **TIM** qualquer indenização ao **CLIENTE** a este título.

10.4 O **CLIENTE** fica obrigado ao pagamento da taxa relativa à substituição do seu código de acesso, quando por ele solicitada, mediante viabilidade técnica.

10.5 A **TIM** poderá alterar o código de acesso das estações móveis do **CLIENTE**, quando tecnicamente necessário ou na forma da legislação vigente, mediante comunicação prévia de, no mínimo, 90 (noventa) dias corridos antes de sua efetivação.

10.6 A **TIM** poderá oferecer serviços adicionais, comunicar aos **CLIENTES** sobre novos produtos, serviços e promoções através do envio de mensagens de texto e/ou multimídia, caso o **CLIENTE** tenha dado seu expresso consentimento no Termo de Adesão ao Serviço.

10.6.1 Os serviços ofertados ao **CLIENTE** somente serão cobrados após expressa aceitação.

10.7 A **TIM** oferece um serviço pago de envio de mensagem que informa o número que entrou em contato com o **CLIENTE** enquanto a estação móvel estava indisponível. Esse serviço, denominado “Te Ligou” poderá, a qualquer momento, ser ativado pelo **CLIENTE** por meio de solicitação efetuada através do *144, nas lojas credenciadas **TIM** ou pelo site www.tim.com.br.

10.8 O **CLIENTE** concorda com a ativação automática do serviço gratuito “Identificador Inteligente”, que poderá, a qualquer tempo e gratuitamente, ser desativado através do *144.

10.9 Mediante autorização prévia do **CLIENTE**, a **TIM** poderá debitar no documento de cobrança quaisquer valores referentes às obrigações de qualquer natureza por ele contraídas durante a vigência deste Contrato.

Este documento foi registrado, no dia 07/10/2020, no 6º Ofício do Registro de Títulos e Documentos da Cidade do Rio de Janeiro, sob o nº 1386230.

10.10 O termo de adesão entregue ao **CLIENTE** é parte integrante do presente Contrato e conterá o número, o nome e a descrição do Plano de Serviço, informações sobre os códigos de acesso e canais de atendimento ao **CLIENTE**, dados todos também disponibilizados no www.tim.com.br.

10.11 Nenhuma ação ou omissão de quaisquer das partes em exigir o cumprimento de determinada cláusula ou obrigação deste Contrato será considerada novação ou renúncia.

10.12 A **TIM** dispensará tratamento sigiloso e confidencial aos dados e comunicações do **CLIENTE**, podendo disponibilizá-los em caso de determinação de autoridade competente.

10.13 **Ao atingir a franquia de dados contratada, o CLIENTE terá sua conexão de dados bloqueada e deverá consultar o regulamento de seu plano de serviço/ oferta contratados para conhecer as formas disponibilizadas pela TIM para que a sua conexão de dados seja restabelecida. Estas condições e características são específicas de cada plano de serviço/oferta.**

10.13.1 A navegação sempre será restabelecida após o **CLIENTE** fazer sua opção, seja ela qual for. A interceptação tem apenas o objetivo de permitir ao **CLIENTE** optar pela forma mais adequada de continuar navegando, de acordo com seu perfil de utilização, oferecendo opções com características distintas. Para mais detalhes o **CLIENTE** deverá consultar o regulamento do seu plano.

10.14 O **CLIENTE** declara estar ciente de que o serviço de caixa postal é um serviço pré-ativado e ao acessar o *100 para ouvir seus recados ou receber a transcrição de suas mensagens de voz, será tarifado de acordo com a oferta vigente. Através da Central de Atendimento da **TIM,** o **CLIENTE** poderá consultar o valor e a forma de cobrança do serviço, bem como solicitar a desativação do mesmo.

10.15 A **TIM** esclarece que as cópias dos Termos de Adesão originais assinadas pelo **CLIENTE** no ato da contratação dos serviços são devidamente digitalizadas e armazenadas em arquivo digital, sendo devolvidas imediatamente ao **CLIENTE**. A **TIM** não armazena nenhuma cópia física de quaisquer destes documentos em seus arquivos.

10.16 O CLIENTE pode consultar e/ou cancelar os serviços adicionais não inclusos em sua oferta no APP Meu TIM. Para bloquear novas contratações de serviços adicionais, o CLIENTE deve ligar para *144.

10.17 A **TIM**, suas afiliadas, seus administradores, funcionários e eventuais subcontratados reconhecem que estão sujeitos à observância e cumprimento do Código de Ética da **TIM** ("Código de Ética TIM"), o qual prevê que todos os negócios da **TIM**,

Este documento foi registrado, no dia 07/10/2020, no 6º Ofício do Registro de Títulos e Documentos da Cidade do Rio de Janeiro, sob o nº 1386230.

incluindo o presente Contrato, pautam-se pelo desenvolvimento e crescimento sustentáveis, e pelo respeito e pela proteção dos direitos humanos, do direito do trabalho, dos princípios da proteção ambiental e da luta contra a todas as formas de corrupção, ao compromisso na luta na erradicação do trabalho infantil e no do trabalho forçado ou compulsório, sempre à luz dos princípios do Pacto Global das Organizações das Nações Unidas. O Código de Ética **TIM** prevê a necessidade de respeito: (i) a honestidade, a lealdade e a transparência para com os seus acionistas, clientes, parceiros, fornecedores, contratados, mercado, órgãos governamentais, comunidade e demais stakeholders / partes interessadas; (ii) os interesses da sociedade e das partes contratantes, acima dos interesses individuais de seus funcionários, representantes e prestadores de serviços; (iii) as normas de segurança e saúde nos locais de trabalho; (iv) o meio ambiente e a saúde pública, adotando-se, inclusive, uma abordagem preventiva aos problemas correlacionados. A **TIM** também repudia e condena (a) qualquer ato que atente contra os direitos humanos, principalmente aqueles protegidos pela Constituição; (b) o trabalho infantil, ilegal ou escravo; (c) atos que impliquem ou resultem em torturas, físicas ou mentais; (d) atos que atentem contra a saúde e a segurança nos locais de trabalho, inclusive visando a evitar acidentes e danos à saúde; (e) atos que prejudiquem o direito de livre associação de seus empregados; (f) atos discriminatórios em suas relações de trabalho, inclusive na definição de remuneração, acesso a treinamento, promoções, demissões ou aposentadorias, seja em função de raça, nacionalidade, religião, orientação sexual, idade, deficiência física ou mental, filiação sindical, nem tampouco apoiará qualquer outra forma de discriminação ou assédio; (g) atos de corrupção em todas as suas formas, inclusive extorsão e suborno. O Código de Ética **TIM** se encontra disponível no sítio de internet da TIM (http://www.tim.com.br/ri – Área: Governança Corporativa, Código de Ética) e arquivado na sua sede e em todos os seus estabelecimentos, à disposição para consulta pública. Neste sentido, a **TIM** declara que sua atuação e seus negócios, na medida do aplicável, observam e difundem em sua cadeia de negócios os princípios e valores acima mencionados, de modo ético e socialmente responsável observando e prezando, sempre, pelo cumprimento da lei de defesa da concorrência.

11. DADOS

11.1 As Partes reconhecem que, em razão do presente Contrato, a **TIM** realizará o tratamento de dados pessoais do **CLIENTE** na extensão necessária para garantir a adequada prestação do SMP e, em geral, na forma prevista ou de qualquer forma autorizada na legislação aplicável.

11.1.1 A **TIM** declara e garante que cumpre e que continuará cumprindo toda e qualquer obrigação legal aplicável relacionada à privacidade e à proteção de dados pessoais em decorrência do exercício de suas atividades no contexto do Contrato, sendo certo que

Este documento foi registrado, no dia 07/10/2020, no 6º Ofício do Registro de Títulos e Documentos da Cidade do Rio de Janeiro, sob o nº 1386230.

manterá em segurança todos e quaisquer dados pessoais a que tiver acesso em virtude da relação estabelecida em decorrência do Contrato.

11.2 A **TIM** garante que as informações tratadas no âmbito do Contrato, especialmente os dados pessoais, estarão armazenadas em ambiente seguro, em servidores localizados no Brasil ou no exterior, observado o estado da técnica disponível, valendo-se de políticas e tecnologias de segurança como criptografia, controles de acesso e certificações de segurança específicos, e somente poderão ser acessadas por pessoas qualificadas e autorizadas pela **TIM**.

11.3 O **CLIENTE** é exclusivamente responsável pelas atividades de tratamento de dados pessoais por ele realizadas, bem como aquelas realizadas por terceiros em seu nome, inclusive quaisquer atividades que dependam do SMP para serem realizadas. Para fins de esclarecimento, as Partes concordam que a **TIM** não será responsabilizada, em nenhuma hipótese, por eventuais ações, omissões, instruções, falhas ou erros do **CLIENTE**, no contexto do tratamento de quaisquer dados pessoais com suporte no SMP prestado pela **TIM**, bem como por quaisquer perdas consequenciais ou decorrentes do uso, direto ou indireto, pelas Partes, dos dados pessoais assim, devendo o **CLIENTE** indenizar e manter a **TIM** isenta de qualquer responsabilidade nesse sentido.

11.4 Todas as informações relacionadas à forma de tratamento de dados pessoais pela **TIM** no contexto da prestação do SMP podem ser consultadas na política de privacidade aplicável ao SMP, acessível em https://www.tim.com.br/sp/atendimento/lgpd.

11.5 Para entrar em contato com a **TIM** para solicitar quaisquer esclarecimentos ou fazer quaisquer requisições relacionadas aos dados pessoais tratados pela **TIM** no âmbito da prestação do SMP, acesse https://www.tim.com.br/sp/atendimento/lgpd.

12. DO FORO

12.1 Para dirimir quaisquer questões oriundas da execução deste Contrato, fica eleito o foro do domicílio do **CLIENTE** ou outro foro dentre aqueles autorizados pela legislação aplicável.

Este documento foi registrado, no dia 07/10/2020, no 6º Ofício do Registro de Títulos e Documentos da Cidade do Rio de Janeiro, sob o nº 1386230.