



Contrato de Prestação de  
Serviço de Telefonia Móvel (Pós pago)

---


# TIM Contrato de Prestação de Serviço de Telefonia Móvel (Pós pago)

Este Contrato tem por objeto a prestação de serviços de telefonia móvel pela TIM, através do Plano Pós Pago. Para obter informações, abrir reclamações ou esclarecer dúvidas, entre em contato pelos canais de atendimento.

Fale com a TIM

Ligue: \*144 ou 1056

APP Meu [tim.com.br](https://tim.com.br) →




 Vigente por prazo indeterminado

## Valores

Os valores cobrados pelos serviços prestados poderão ser reajustados a cada 12 meses, contados do lançamento comercial ou do último reajuste do plano de sua opção.

## Pagamento

O não pagamento até a data do seu vencimento acarretará as seguintes sanções:

-  Atualização monetária com base no IGP-DI ou outro índice que venh substituí-lo;
-  Multa moratória de 2% sobre o valor do atraso, uma única vez, a partir do seguinte ao vencimento;
-  Juros de mora de 1% ao mês, calculados sobre o valor histórico em atraso devidos do dia seguinte ao vencimento até a data da efetiva liquidação débito.

## A TIM poderá, mediante prévia comunicação:

### 01 SUSPENDER PARCIALMENTE O SERVIÇO

Após 15 dias da notificação de débito vencido enviada ao usuário

### 02 SUSPENDER TOTALMENTE O SERVIÇO

Após 30 dias da suspensão parcial.

### 03 DESATIVAR O NÚMERO

Após 30 dias da suspensão total.  
Efetuar a desativação definitiva do acesso móvel, a rescisão deste

No caso de rescisão por inadimplemento, a TIM está autorizada a enviar o seu nome para inscrição nos serviços de proteção ao crédito.

O extravio ou não recebimento do documento de cobrança não exime você do pagamento.

## Este Contrato poderá ser encerrado:

- A qualquer tempo, a seu pedido, mediante comunicação à TIM;
- Pela TIM, em caso de inadimplência do cliente, após 30 dias da suspensão total;
- Pela TIM, ante descumprimento deste Contrato pelo cliente;
- Por morte do cliente;
- Com extinção da autorização da TIM para prestação do serviço;
- Pela TIM, em caso de constatação de atos criminosos pelo cliente.

## Direitos e deveres

### As Partes devem observar os compromissos assumidos neste Contrato e nos demais documentos integrantes da contratação

#### Você deverá:

- Cumprir as obrigações deste Contrato e da legislação vigente;
- Utilizar adequadamente o TIM CHIP e o serviço contratado, através de terminais que possuam certificação expedida ou aceita pela Anatel;
- Efetuar o pagamento pontualmente;
- Manter seus dados cadastrais atualizados e responder pela veracidade das informações fornecidas;
- Guardar o número do IMEI (Identificação Internacional de Equipamento Móvel);
- Apresentar a documentação necessária nos atos de habilitação, transferência de titularidade ou da área de registro e demais serviços.

#### Você pode:

- Escolher a operadora para chamadas de longa distância, observando as condições estabelecidas pela operadora;
- Solicitar a suspensão ou interrupção do serviço, sem ônus, uma única vez, a cada 12 meses, pelo prazo mínimo de 30 dias e máximo de 120 dias, desde que esteja adimplente;
- Visualizar relatório detalhado dos serviços cobrados dos últimos 6 meses no Meu TIM ou receber mediante solicitação;
- Transferir a titularidade deste Contrato a terceiros, seguindo o procedimento da TIM;
- Contestar valores contidos em seu documento de cobrança emitido pela TIM;
- Solicitar portabilidade.

# Sumário

1. DO OBJETO	4
2. DAS CONDIÇÕES PARA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO	4
2. DOS DIREITOS E DEVERES	5
4. DA FALTA DE PAGAMENTO	7
5. DO EXTRAÍO, FURTO OU ROUBO DA ESTAÇÃO MÓVEL	8
6. DA VIGÊNCIA	10
7. DAS FORMAS DE ENCERRAMENTO	10
8. CONTESTAÇÃO DE DÉBITOS	10
9. DO ATENDIMENTO AO CLIENTE	11
12. DO FORO	14

TIM S.A., com sede na Avenida João Cabral de Mello Neto, nº 850, bloco 01, Salas 501 a 1208, Barra da Tijuca, Rio de Janeiro/RJ, CEP 022775-057, CNPJ nº 02.421.421/0001-11 (“TIM”) prestará o serviço objeto deste Contrato ao CLIENTE, mediante adesão às regras aqui estabelecidas, na forma da Regulamentação editada pela Agência Nacional de Telecomunicações - ANATEL.

## 1. DO OBJETO

1.1 O objeto deste Contrato é a prestação do serviço de telefonia móvel pela TIM, através de Plano de Serviço “pós-pago”, na sua Área de Autorização.

1.2 Este serviço possibilita a comunicação entre aparelhos móveis (celulares, *modems*, *tablets*, etc.) e também de aparelhos móveis para outras estações (telefones fixos, etc.).

1.3 Entende-se por aparelho, o equipamento utilizado para prestação do serviço de telefonia móvel e o chip de identificação do CLIENTE (SIM CARD), denominado TIMChip, que pode operar quando em movimento ou fixado em lugar não especificado.

1.4 Entende-se por CLIENTE do Plano de Serviço pós-pago, qualquer pessoa natural que utilize o serviço nessa modalidade de cobrança.

1.5 Efetivar a contratação objeto deste documento não concede ao CLIENTE direitos de propriedade sobre o código de acesso, que constitui bem público e escasso sob a administração da ANATEL, sendo assegurado o direito à portabilidade nos termos da Resolução nº 460, de 19 de março de 2007, expedida pela ANATEL.

## 2. DAS CONDIÇÕES PARA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO

2.1 O CLIENTE declara conhecer as condições, prazos e preços referentes ao Plano de Serviço/Oferta de sua opção, bem como ter consultado a área de cobertura da região em que será prestado o serviço, contemplando os serviços de voz e de dados (internet móvel) antes da contratação, através do Mapa de Cobertura da TIM, conforme informações disponibilizadas, pelo \*144 ou 1056, e pelo site [www.tim.com.br](http://www.tim.com.br).

2.2 Caso os serviços contratados possuam fidelização, a não observância do prazo mínimo de permanência de 12 (doze) meses pelo CLIENTE resultará em multa rescisória cobrada pela TIM, nos termos do respectivo contrato de permanência.

2.3 O CLIENTE reconhece que o serviço 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 manutenção e/ou substituição de equipamentos relacionados ao serviço, e 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, inclusive em 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.

2.3.1 Entretanto, situações de interrupção da prestação do serviço nas condições aqui descritas 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 a interrupção.

2.4 As condições da prestação do serviço de telefonia móvel poderão ser alteradas, por determinação da autoridade competente, bem como a TIM pode deixar de comercializar qualquer Plano de Serviço Alternativo ou Oferta, nos termos da regulamentação, comunicando ao CLIENTE com 30 (trinta) dias de antecedência. Nessa hipótese, ao fim do prazo de 30 (trinta) dias, a TIM realizará a migração do CLIENTE para o plano/oferta similar ao encerrado, atendidos os critérios tecnológicos, garantindo ao CLIENTE manifestar sua não concordância para a migração.

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

2.6 Havendo indícios de desvio nos padrões técnicos do aparelho móvel ou na utilização do serviço, de descumprimento de obrigações estabelecidas neste Contrato e na legislação, 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 serviço, com a imediata rescisão contratual, mediante envio de comunicação prévia ao CLIENTE.

2.7 Os valores referentes à utilização dos serviços de Longa Distância serão cobrados conforme preços vigentes praticados pela operadora selecionada. A operadora de Longa Distância é integralmente responsável pela determinação dos preços e forma de cobrança desses valores.

2.8 Os valores contratados se aplicam à área de registro do TIMChip. Os serviços de voz e de dados podem ser utilizados em áreas fora da localidade geográfica onde está registrado (em *roaming* nacional e internacional). O CLIENTE deve consultar os preços e a cobertura do serviço em [www.tim.com.br](http://www.tim.com.br).

2.8.1 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 o aparelho do CLIENTE tenha frequência compatível com a do país visitado e o serviço seja ativado antes de utilizá-lo, nos moldes do plano/oferta contratada. Para mais informações, é possível ligar para \*144 ou através do site [tim.com.br/roaming](http://tim.com.br/roaming).

### 3. DOS DIREITOS E DEVERES

3.1 É responsabilidade da TIM prestar adequadamente o serviço objeto deste Contrato, em conformidade com a legislação e com a regulamentação do serviço de telefonia móvel vigentes, disponibilizando as informações referentes aos serviços e seus respectivos valores.

3.2 É responsabilidade do CLIENTE:

a) Cumprir as obrigações estabelecidas neste Contrato e na legislação vigente pertinente;

- b) Utilizar adequadamente o serviço de telefonia móvel por meio de aparelho móvel de frequência e padrão compatíveis com a tecnologia disponibilizada pela TIM, de acordo com a opção efetuada pelo CLIENTE, através de terminais que possuam certificação expedida ou aceita pela ANATEL;
- c) Efetuar o pagamento referente à prestação do serviço, independentemente do recebimento do documento de cobrança. Em caso de não recebimento (qualquer que seja o motivo), o CLIENTE deve solicitar à TIM outro documento que lhe permita efetuar tal pagamento;
- d) Manter seus dados cadastrais sempre atualizados, e responder pela veracidade e correção das informações fornecidas, inclusive para efeitos de análise de crédito;
- e) Guardar o número de IMEI (Identificação Internacional de Equipamento Móvel) de seu aparelho móvel, em local seguro e diverso do próprio aparelho;
- f) Apresentar, nos atos de habilitação, transferência de titularidade, transferência da área de registro e demais serviços, a documentação necessária que possibilite a sua identificação e a comprovação do seu domicílio;
- g) A adequada utilização de seu aparelho móvel, sendo de sua responsabilidade a aquisição e/ou a visualização de conteúdos impróprios por menores de idade que o utilizem; e
- h) É vedado ao CLIENTE disponibilizar ou permitir acesso ao serviço de telefonia móvel 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 outro aparelho ou estrutura diferente de aparelho móvel.

3.3.1 Considera-se uso indevido quaisquer dos itens abaixo:

- a) Comercialização, cessão, aluguel, sublocação, compartilhamento, disponibilização do serviço a terceiros, 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 serviço de telefonia móvel;
- 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. O CLIENTE será previamente notificado sobre o uso fora do padrão, 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 atos que possam caracterizar prestação de serviço que se confunda com o objeto do contrato.

3.4 São assegurados ao CLIENTE os direitos estabelecidos neste Contrato e na legislação vigente, tais como:

- a) Liberdade de escolha da operadora de Longa Distância para originar chamadas, observadas as condições da operadora, em conformidade com a regulamentação da ANATEL, devendo ser observadas as regras de utilização dispostas no regulamento da Oferta/Plano contratado;



- b) Suspensão ou interrupção do serviço, sem ônus, uma única vez, mediante solicitação, a cada 12 (doze) meses, pelo prazo mínimo de 30 (trinta) dias e máximo de 120 (cento e vinte) dias, desde que o CLIENTE esteja adimplente. Após o prazo, o serviço será automaticamente reativado e cobrado;
- c) Transferência de titularidade do Contrato, condicionado ao cumprimento do procedimento definido pela TIM;
- d) Solicitar a portabilidade do número, de acordo com a regulamentação vigente, e
- e) Proteção e sigilo de sua comunicação, respeitadas as condições legais de quebra de sigilo de telecomunicações e de disponibilização de informações, exclusivamente, para fins estatísticos.

#### 4. DA FALTA DE PAGAMENTO

4.1 O não pagamento em dia do documento de cobrança acarretará as seguintes sanções:

- a) 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 ao 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.

4.2 Ainda no caso do não pagamento, a TIM poderá, mediante prévia comunicação e observadas as condições regulamentares:

- a) Após 15 (quinze) dias da a notificação de débito vencido enviada ao cliente, efetuar a suspensão parcial do provimento do serviço, que consistirá em bloqueio para originação de chamadas, mensagens de texto e demais serviços e facilidades que importem em ônus para o cliente, bem como redução da velocidade contratada para dados (caso a franquia de dados não tenha se esgotado);
- b) Após 30 (trinta) dias da data da suspensão parcial, efetuar a 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 conseqüente perda do código de acesso (número telefônico).

4.2.1 Independentemente da suspensão prevista no item 4.2, alínea “a”, o CLIENTE continuará responsável pelo pagamento da assinatura e demais serviços contratados.

4.2.2 Caso o CLIENTE inadimplente efetue o pagamento do débito antes da rescisão do Contrato, nos termos das hipóteses previstas no item 4.2, alíneas “a” e “b”, a TIM reestabelecerá a prestação do serviço em até 24 (vinte e quatro) horas contadas do conhecimento da efetivação do pagamento dos valores em atraso e seus respectivos encargos.

4.3 No caso de rescisão deste Contrato por inadimplemento, 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.

4.4 A identificação de quitação dos valores devidos somente ocorrerá após a respectiva compensação bancária.

**O QUE PODE ACONTECER:**





## RECEBIMENTO DA FATURA

Você pode optar pelo recebimento:

### Digital:

E-mail informado, conforme cadastro

### Físico:

Endereço cadastrado do cliente

## VOCÊ PODE TER ACESSO A SUA FATURA:



Acesse a qualquer momento o aplicativo MEU TIM e tenha acesso a sua fatura!

Receba o código de barras da sua fatura TIM por SMS!

Você também pode optar por receber a fatura física no seu endereço cadastrado

Fale com a Central de Atendimento ao Cliente para segunda via de fatura e demais dúvidas!

## FIQUE ATENTO

Caso não receba a fatura, é de sua responsabilidade obter a segunda via para pagamento através dos canais:



### Chat através do site TIM

[Acesse agora](#) →



### App Meu TIM e Meu TIM Web

Faça download na sua loja de aplicativos



### Central de atendimento ao cliente

\*144 Ou 1056 Ou \*144# (USSD)

Deficientes auditivos e de fala, devem acessar o app de contato com CIC.

## 5. DA PERDA, FURTO OU ROUBO DA ESTAÇÃO MÓVEL

5.1 No caso de perda, furto ou roubo do aparelho móvel, o CLIENTE deverá comunicar, imediatamente, à Central de Atendimento da TIM, indicando o número de IMEI de seu aparelho, para a efetivação do bloqueio do aparelho 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 sejam constatadas 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 do aparelho móvel perdido, furtado ou roubado, até o momento em que a TIM seja comunicada do evento, observado o disposto no item 5.2.

## 6. DA VIGÊNCIA

6.1 O presente Contrato é celebrado por prazo indeterminado.

## 7. DAS FORMAS DE ENCERRAMENTO

7.1 Este Contrato poderá ser encerrado:

- a) A qualquer tempo, a pedido do CLIENTE, mediante comunicação à TIM;
- b) Na hipótese do item 4.2 item “c” acima;
- c) Por iniciativa da TIM, ante o descumprimento por parte do CLIENTE, das obrigações contratuais e legais;
- d) Por morte do CLIENTE; ou
- e) Com a extinção da autorização da TIM para a prestação do serviço de telefonia móvel.

7.3 O encerramento deste Contrato não desobrigará o CLIENTE ao pagamento, ainda que proporcional, de encargos decorrentes da utilização de serviços prestados.

## 8. CONTESTAÇÃO DE DÉBITOS

8.1 É responsabilidade do CLIENTE questionar lançamentos efetuados em documentos de cobrança, referentes aos serviços prestados pela TIM, em até 3 (três) anos contados a partir da data da cobrança considerada indevida, 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.

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

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 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 não tiver sido quitado, a TIM encaminhará para o CLIENTE um novo documento de cobrança 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 acerca do resultado.

8.4 Sendo considerado procedente o questionamento do CLIENTE e 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, por mera liberalidade, 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

c) O CLIENTE deverá imediatamente quitar a quantia controversa.

## 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 para atendimento a deficientes auditivos e de fala via APP CIC (Central de Intermediação da Comunicação para Pessoas com Deficiência Auditiva). O CLIENTE poderá, ainda, contatar a Central de Atendimento pelo site [www.tim.com.br](http://www.tim.com.br) ou através do aplicativo MEU TIM, 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, 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](http://www.tim.com.br).

9.2 As reclamações, solicitações de serviços, pedidos de rescisão e pedidos de informação apresentados serão processados pela TIM e atendidos no prazo regulamentar.

9.3 Ao ligar para a TIM, o CLIENTE receberá um número de protocolo para acompanhamento de sua solicitação e poderá solicitar a gravação de seu atendimento.

## 10. DAS DISPOSIÇÕES GERAIS

10.1 Os valores cobrados pelos serviços prestados poderão ser reajustados a cada 12 (doze) meses, contados da data do lançamento comercial ou do último reajuste do plano/oferta 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 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 indenização ao CLIENTE a este título.

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

10.4 A TIM poderá alterar o código de acesso dos aparelhos 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.

10.5 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 preferencialmente por via eletrônica.

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

10.6 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.

10.7 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. Também integram o presente Contrato o regulamento do plano/oferta contratado e o Contrato de Permanência (se assim for aplicado ao caso concreto). A TIM esclarece que a cópia do Termo de Adesão original assinada pelo CLIENTE no ato da contratação dos serviços será armazenada em arquivo digital.

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

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

10.10 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 contratado 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.

10.10.1 Ao atingir a franquia de dados o cliente será interceptado por um portal para que possa verificar as opções disponíveis para continuar navegando. A navegação será restabelecida após o CLIENTE fazer sua

opção. 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/oferta.

10.11 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.

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

10.13 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, 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, de segurança e saúde, e da luta contra a todas as formas de corrupção e discriminação, 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 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.

## 11. DADOS

11.1 A TIM realizará o tratamento de dados pessoais do CLIENTE na extensão necessária para garantir a adequada prestação do serviço e, em geral, na forma prevista ou autorizada na legislação aplicável.

11.1.1 A TIM declara que cumpre toda e qualquer obrigação legal relacionada à privacidade e à proteção de dados pessoais em decorrência de suas atividades no contexto deste Contrato, sendo certo que manterá em segurança todos e quaisquer dados pessoais a que tiver acesso em virtude da relação estabelecida neste 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, ou realizadas por terceiros em seu nome, inclusive quaisquer atividades que dependam do serviço de telefonia móvel 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 serviço de telefonia móvel 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 serviço de telefonia móvel podem ser consultadas na política de privacidade aplicável ao contrato, acessível em <https://www.tim.com.br/sp/atendimento/lgpd>. Para entrar em contato com a TIM para solicitar quaisquer esclarecimentos ou fazer quaisquer requisições relacionadas aos dados pessoais tratados pela TIM no âmbito deste Contrato, acesse <https://www.tim.com.br/sp/atendimento/lgpd>.

## 12. DO FORO

12.1 Para resolver as questões pertinentes a este Contrato, fica eleito o foro do domicílio do CLIENTE ou outro foro dentre aqueles autorizados pela legislação.