



## Regulamento TIM LIVE INTERNET (Regulamento válido até 30/06/2023)

O plano TIM LIVE INTERNET é oferecido pela TIM S.A, prestadora de “SMP” (Serviço Móvel Pessoal), com sede na Avenida Giovanni Gronchi, número 7.143, Cidade e Estado de São Paulo, CEP 05724-006, inscrita no CNPJ 02.421.421/0001-11, doravante denominada TIM, de acordo com os termos e condições abaixo descritos:

### 1. PLANO:

- 1.1. O plano TIM LIVE INTERNET é oferecido a pessoas físicas e jurídicas e destina-se a usuários que desejam fazer uso de comunicação através da rede de dados. **Os acessos habilitados neste Plano de Serviço serão bloqueados para o tráfego de voz.**
- 1.2. A assinatura mensal deste plano custa R\$50 (cinquenta reais). No entanto, promocionalmente para adesões até 30/06/2023 este valor não será cobrado do usuário. Será cobrado apenas o pacote de dados obrigatório escolhido pelo usuário.
- 1.3. O usuário tem três opções de Oferta de dados para utilização do serviço. Os pacotes possuem as seguintes características:

Plano	Volume de dados	Valor mensal da Oferta	Valor mensal com desconto
TIM LIVE INTERNET 30GB	30GB	R\$ 99,90	R\$ 59,90
TIM LIVE INTERNET 50GB	50GB	R\$ 150,00	R\$ 99,90
TIM LIVE INTERNET 80GB	80GB	R\$ 191,00	R\$ 127,00

- 1.4. O Valor com desconto está associado ao compromisso de permanência do cliente por 12 meses na oferta contratada, conforme Contrato de Permanência. Caso o cliente não queira se manter fidelizado pelo período de 12 (doze) meses, será cobrado pelo Valor da Oferta (sem desconto e sem compromisso de permanência).

### 2. VIGÊNCIA DA OFERTA

- 2.1. As Ofertas estarão válidas para adesões até 30/06/2023. Para os clientes que contratarem a oferta durante o período de adesão, os benefícios estarão válidos até o dia 30/06/2023 ou por 12 meses a partir da data de adesão para clientes que contratarem a oferta mediante permanência.

### 3. DAS CONDIÇÕES DA OFERTA TIM LIVE INTERNET

- 3.1. A Oferta TIM Live Internet é destinada a Assinantes/Clientes, e está disponível em todos os canais de vendas - Lojas Próprias, Lojas Parceiras e Digital.



3.2. O cliente só poderá utilizar o chip do plano em modem homologado pela TIM, já que esse equipamento é dotado de determinadas características técnicas que garantem os níveis de serviço e, portanto, é vital à prestação de tal serviço. O equipamento pode ser comprado no momento de adesão ao plano em uma das lojas físicas ou pelo site [www.tim.com.br/timliveinternet](http://www.tim.com.br/timliveinternet). O cliente adquire o equipamento, podendo parcelar em até 12 (doze) vezes sem juros e não há devolução por ocasião da extinção ou cancelamento do serviço.

3.3. **O chip não poderá ser utilizado em outros dispositivos que não o modem homologado pela TIM. Caso seja identificada pela TIM a utilização do chip em outro dispositivo, a TIM se reserva ao direito de bloquear o serviço pela utilização indevida sem qualquer notificação até que o cliente volte a inserir o chip no equipamento homologado. Caso a utilização indevida persista, a TIM se reserva ao direito de cancelar o acesso do cliente.**

#### 4. MECÂNICA DE DADOS:

4.1. Os clientes que contratarem o plano TIM LIVE INTERNET terão uma franquia de dados de acordo com a oferta contratada:

TIM LIVE INTERNET 30GB – franquia de 30GB

TIM LIVE INTERNET 50GB – franquia de 50GB

TIM LIVE INTERNET 80GB – franquia de 80GB

4.2. Adicionalmente, o usuário deste Plano de Serviço fará jus a um nível de serviço diferenciado no endereço informado por ele no Termo de Adesão ao plano, que consiste no compromisso da TIM em fornecer níveis de velocidade de download e upload, conforme tabela abaixo.

Plano	Download	Upload
TIM LIVE INTERNET 30GB	5Mbps	2Mbps
TIM LIVE INTERNET 50GB	5Mbps	2Mbps
TIM LIVE INTERNET 80GB	5Mbps	2Mbps

4.3. Caso ultrapasse a franquia contratada, o cliente tem o acesso à internet interrompido e ao abrir o navegador de internet será automaticamente redirecionado para o Portal TIM (<https://meuplano.tim.com.br>), onde poderá escolher entre as opções abaixo:

4.3.1. Navegar em velocidade reduzida de 100Kbps até o final do seu ciclo de faturamento sem custo adicional. Ao se iniciar um novo ciclo, a velocidade contratada será restabelecida

4.3.2. Contratar pacote adicional: caso o cliente tenha interesse, quando consumir toda sua franquia de dados, poderá contratar franquia de dados adicional para utilizar até o final do ciclo de cobrança. Neste caso, o Cliente irá contratar uma franquia adicional de 10GB pelo valor de R\$49,90 (quarenta e nove reais e noventa centavos) para navegação dentro de seu ciclo de



cobrança. A contratação será limitada a três por ciclo de cobrança. O Cliente pagará o valor mensal de sua Oferta de internet mais o valor referente às franquias de dados adicionais contratadas.

4.3.3. Fazer upgrade de plano: O cliente do plano TIM LIVE INTERNET 30GB tem opção de fazer upgrade para o plano TIM LIVE INTERNET 50GB ou TIM LIVE INTERNET 80GB e o cliente do plano TIM LIVE INTERNET 50GB tem opção de fazer upgrade para o plano TIM LIVE INTERNET 80GB.

4.4. O cliente também poderá contratar o pacote adicional ou fazer upgrade de plano pelo atendimento (10341)

4.5. O cliente receberá um e-mail com a informação de atingimento de 80% e 100% tanto da franquia recorrente quanto da franquia adicional quando contratada.

4.6. O cliente também receberá mensagens de atingimento da franquia no portal de configuração do modem, na aba SMS. Para acessar esse portal, ele deve seguir o passo a passo a seguir:

4.6.1. Abrir o navegador de internet (Internet Explorer, Google Chrome, etc);

4.6.2. Digitar na barra de endereços o endereço IP (sequência de 8 números) do fabricante que vem na etiqueta colada no equipamento e apertar Enter;

4.6.3. Preencher os campos login e senha que vem também na etiqueta colada no modem e clicar em Entrar;

4.6.4. No menu superior clicar em SMS para ver as mensagens de alerta.

4.7. Em caso de inadimplência do cliente, durante o período de suspensão parcial do serviço, o cliente terá a redução automática da velocidade.

4.8. Eventual saldo existente da franquia de dados contratada e não utilizada em um ciclo de faturamento, não será transferida para o ciclo de faturamento subsequente.

4.9. O presente Plano de Serviço permite o tráfego de dados em qualquer ponto do país com presença das redes 3G e 4G da TIM. A abrangência das redes 3G e 4G da TIM é informada por meio de seu mapa de cobertura disponibilizado no site [www.tim.com.br](http://www.tim.com.br). Este plano de serviço não estará disponível para tecnologia 2G por questões técnicas.

4.10. Para navegar no TIM LIVE INTERNET o cliente deverá utilizar um modem comprado por ele.

4.11. A comercialização deste Plano de Serviço se dará nos municípios onde houver a implementação da rede 4G na faixa de radiofrequências de 700 MHz. Esta relação de municípios está no site [www.tim.com.br](http://www.tim.com.br) e será constantemente atualizada e divulgada por esta prestadora.

## 5. VELOCIDADE DE CONEXÃO



- 5.1. A velocidade de conexão de um cliente pode ter oscilações e variações conforme condições topográficas e/ou climáticas, velocidade de movimento, distância que o cliente se encontra da Estação Rádio Base (ERB), números de clientes associados à mesma Estação Rádio Base, do modo usado na conexão, das aplicações utilizadas e dos sites de conteúdo e informação que estão sendo acessados, além de outros fatores externos que porventura venham a interferir no sinal.
- 5.2. **A TIM não se responsabiliza pelas diferenças de velocidades ocorridas em razão de fatores externos, uso do serviço fora do endereço (CEP) informado pelo cliente no ato da contratação, bem como por serviços contratados diretamente nas páginas de destino na Internet. A finalidade do serviço de dados não é a de servir como conexão em tempo integral à Internet.**
- 5.3. O cliente manifesta concordância com o fato de que não está autorizada a utilização dos serviços de dados de qualquer forma, ou por qualquer meio, que venha a impactar negativamente o funcionamento da rede de comunicação da TIM, ou ainda que cause efeito adverso no nível do serviço prestado pela TIM aos demais clientes. Nesse sentido, caso a TIM constate que a utilização dos mencionados serviços, pelo cliente, desrespeita as premissas e condições ora estabelecidas, reserva-se o direito de limitar a capacidade de envio de dados do cliente ou rescindir o presente termo, com prévio aviso.

## 6. REGRAS GERAIS

- 6.1. Os valores da Oferta vigentes poderão ser reajustados na periodicidade mínima de 12 (doze) meses, a contar do início da sua comercialização ou do último reajuste.
- 6.2. Para contratar os planos disponíveis, o Cliente deverá apresentar à TIM, originais e cópias, de um documento de identificação com foto, o CPF (cadastro de pessoa física) e comprovante de residência.
- 6.3. Para manutenção da oferta, o cliente deverá manter ativa sob o mesmo CPF, informado pelo Cliente quando da adesão à Oferta, durante o período de vigência do benefício da Oferta.
- 6.4. A escolha do Plano de Serviço a ser feita pelo Cliente está sujeita à verificação da disponibilidade técnica do serviço no endereço de instalação solicitado.
- 6.5. É permitida a alteração do endereço informado no ato da venda para fazer jus ao nível de serviço diferenciado, desde que haja disponibilidade técnica do serviço no novo endereço solicitado.
- 6.6. Para a opção de pagamento dos planos via boleto bancário, o documento de cobrança será constituído de demonstrativo e fatura do serviço prestado e a sua entrega aos Clientes deverá ocorrer pelo menos 5 (cinco) dias antes da data do seu vencimento, que ficará a critério do Cliente, em 6 (seis) possíveis datas, dia 1, 7, 10, 12, 15 e 20, na forma da regulamentação em vigor.
- 6.7. A cobrança poderá ser pro-rata, no mês de ativação e/ou desativação do serviço, ou seja, proporcional ao número de dias em que o serviço estiver ativo em um mês, considerando este como sendo de 30 (trinta) dias corridos.



- 6.8. A participação neste Plano implica a aceitação total e irrestrita de todos os termos deste Regulamento (regulamento disponível pelo caminho [www.tim.com.br/timliveinternet](http://www.tim.com.br/timliveinternet)), contrato de adesão ao serviço SMP da TIM e demais condições e características do serviço disponibilizadas pela TIM.
- 6.9. Caso alterada a titularidade(s) do Serviço(s) vinculados à OFERTA, o novo ASSINANTE não perderá os benefícios da Oferta.
- 6.10. Para mais informações acesse o site [www.tim.com.br/timliveinternet](http://www.tim.com.br/timliveinternet)
- 6.11. A contratação do Plano é sujeita à análise de crédito.
- 6.12. O serviço TIM Live Internet será prestado em determinados municípios, de acordo com a cobertura da rede 4G na faixa de radiofrequências de 700 MHz, conforme consulta de cobertura disponível no site [www.tim.com.br/timliveinternet](http://www.tim.com.br/timliveinternet) ou nos demais canais de venda.