

## CONTRATO DE PRESTAÇÃO DO SERVIÇO MÓVEL PESSOAL PRÉ-PAGO ("CONTRATO")

**TIM CELULAR S.A.**, com sede na Avenida Giovanni Gronchi, n.º 7.143, São Paulo, Estado de São Paulo, inscrita no CNPJ sob o n.º 04.206.050/0001-80 prestará o serviço móvel pessoal, doravante denominado apenas "**SMP**", ao "**CLIENTE**", em suas respectivas áreas de autorização, 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 um dos Planos de Serviço "pré-pagos", na sua área de autorização.

1.2 O **SMP** é o serviço de telecomunicações móvel terrestre de interesse coletivo, que possibilita a comunicação entre estações móveis (celulares, *modems*, *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(o) 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 A efetiva ativação dos serviços será precedida do cadastramento do **CLIENTE** e dar-se-á, automaticamente, quando da realização ou recebimento da primeira chamada tarifada ou da primeira conexão de internet realizada.

1.5 Entende-se por **CLIENTE** do Plano de Serviço pré-pago qualquer pessoa, natural ou jurídica, que utilize o **SMP** por meio do referido plano.

1.6 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 administração da ANATEL, sendo assegurado o direito à portabilidade do mesmo nos termos da Resolução n.º 460, de 19 de março de 2007, expedida pela ANATEL.

Este documento foi registrado no dia 06/04/2015, no 4º Ofício do Registro de Títulos e Documentos da Cidade do Rio de Janeiro, sob o nº 971465.

## **2. DAS CONDIÇÕES PARA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO**

2.1 O presente Contrato refere-se ao Plano de Referência do Serviço pré-pago da **TIM** ("Plano de Referência"), bem como aos Planos de Serviço Alternativos pré-pagos ("Planos Alternativos"), podendo o **CLIENTE** optar por qualquer um deles, preservadas as condições aqui estabelecidas.

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 constantes no Guia Rápido e nos folhetos disponibilizados em todos os canais de atendimento **TIM**, incluindo as lojas **TIM**, o Centro de Relacionamento com o **CLIENTE**, pelo \*144 ou 1056, e o [www.tim.com.br](http://www.tim.com.br), podendo, ainda, obter tal informação através de envio de SMS com seu CEP para 2378.

**2.1.2 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.**

2.1.2.1 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 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 será automaticamente migrado para Plano de Serviço similar ao extinto ou para o Plano de Referência.**

2.2.1 O **CLIENTE** poderá optar por qualquer dos Planos Alternativos ofertados pela **TIM**, respeitadas as condições de acesso a cada um deles.

Este documento foi registrado no dia 06/04/2015, no 4º Ofício do Registro de Títulos e Documentos da Cidade do Rio de Janeiro, sob o nº 971465.

2.3 A prestação do **SMP** através do Plano de Serviço pré-pago dar-se-á mediante prévia aquisição e ativação pelo **CLIENTE** de créditos telefônicos associados a valores determinados pela **TIM** e segundo as condições estabelecidas neste Contrato e no guia rápido.

2.4 Pela prestação do **SMP** no plano pré-pago, o **CLIENTE** pagará à **TIM** o custo de recarga e a quantia correspondente aos créditos telefônicos ativados, bem como os tributos federais, estaduais e/ou municipais incidentes sobre os serviços utilizados, que serão recolhidos em conformidade com a legislação aplicável.

2.4.1 Os créditos ativados estarão sujeitos ao prazo de validade e serão deduzidos na medida da utilização do **SMP** pelo **CLIENTE**, conforme preços vigentes no Plano de Serviço pré-pago contratado, e de acordo com as normas estabelecidas no regulamento do **SMP**.

2.4.2 Os valores referentes à utilização dos serviços de longa distância pelo **CLIENTE** também serão deduzidos dos créditos ativados, conforme preços vigentes praticados pela operadora selecionada.

2.4.3 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.

2.5 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](http://www.tim.com.br).

2.5.1 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.

2.5.2 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.

2.5.3 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](http://www.tim.com.br).

**2.6 A qualquer tempo, as condições da prestação do SMP poderão ser alteradas por ato da autoridade competente, bem como os Planos de Serviços 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**

Este documento foi registrado no dia 06/04/2015, no 4º Ofício do Registro de Títulos e Documentos da Cidade do Rio de Janeiro, sob o nº 971465.

**art. 52, da Resolução n.º 632/2014 da ANATEL, respeitadas as formalidades e os limites impostos pela legislação pertinente.**

**2.7 Havendo indícios de desvio nos padrões técnicos da estação móvel ou na utilização do serviço, bem como o descumprimento de obrigações estabelecidas aqui e na legislação aplicável, a TIM poderá recusar ou suspender a prestação do SMP.**

### **3. DOS DIREITOS E DEVERES**

#### **3.1 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) indenizar a **TIM** por todo e qualquer dano ou prejuízo a que der causa por infringência das disposições legais, especialmente a Lei n.º 9.472/1997 (Lei Geral de Telecomunicações), disposições regulamentares editadas pela ANATEL ou aquelas previstas no presente Contrato;
- d) responder pela veracidade e correção das informações fornecidas;
- e) 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;
- f) **manter sempre atualizados os seus dados cadastrais**, bem como informar, de imediato, qualquer modificação verificada, especialmente o seu endereço para correspondências, de forma a não dificultar a comunicação entre as partes;
- g) 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
- h) 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**.

Este documento foi registrado no dia 06/04/2015, no 4º Ofício do Registro de Títulos e Documentos da Cidade do Rio de Janeiro, sob o nº 971465.

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

3.2.1 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;

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**, e

e) 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**.

3.3 São assegurados ao **CLIENTE** os direitos estabelecidos no Regulamento do **SMP**, tais como:

a) liberdade de escolha da operadora de longa distância para originar chamadas, observados os prazos e condições estabelecidas 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;

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

c) recebimento, mediante solicitação, do relatório detalhado de chamadas relativo ao prazo máximo de 90 (noventa) dias anteriores ao seu pedido, desde que esteja devidamente cadastrado perante a **TIM**;

d) é facultado ao **CLIENTE** proceder à contestação de débitos, observado o prazo máximo de 30 (trinta) dias, contado do recebimento do relatório detalhado de chamadas, desde já estimado em 05 (cinco) dias após a postagem, cabendo ao

Este documento foi registrado no dia 06/04/2015, no 4º Ofício do Registro de Títulos e Documentos da Cidade do Rio de Janeiro, sob o nº 971465.

**CLIENTE** o dever de noticiar eventuais atrasos no recebimento, conforme descrito na cláusula quarta deste Contrato;

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

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

g) 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 CONTESTAÇÃO DE DÉBITOS**

4.1 É facultado ao **CLIENTE** contestar a dedução dos créditos ativados, referentes aos serviços prestados pela **TIM**, em até 30 (trinta) dias contados da data do recebimento do relatório detalhado de serviços, obedecido o disposto abaixo:

4.1.1 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.

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

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

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

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

4.3 Sendo considerado procedente o questionamento do **CLIENTE** e, portanto, indevida a cobrança, a **TIM** deverá devolver ao **CLIENTE**, por meio de créditos com validade mínima de 30 (trinta) dias ou por outro meio disponível, a quantia indevida em dobro.

4.3.1 Mesmo sendo devida a cobrança, a **TIM** poderá, a seu exclusivo critério, devolver os créditos debitados, sendo certo que nestes casos não haverá a devolução da quantia paga em dobro.

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

Este documento foi registrado no dia 06/04/2015, no 4º Ofício do Registro de Títulos e Documentos da Cidade do Rio de Janeiro, sob o nº 971465.

- a) deverá ser informado ao **CLIENTE** o resultado da contestação, e
- b) nenhuma importância deverá ser devolvida, pela **TIM**, ao **CLIENTE**.

## **5. DA SUSPENSÃO DA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO**

5.1 Os créditos ativados terão seu período de validade contado da data da respectiva ativação. No momento da recarga, o **CLIENTE** receberá uma mensagem de confirmação indicando a validade dos créditos. O **CLIENTE** também poderá consultar a validade dos créditos nos meios de comunicação disponibilizados pela **TIM**.

**5.2 Expirado o prazo de validade dos créditos e se não houver nova ativação, a TIM poderá, mediante prévia comunicação:**

**a) efetuar a suspensão parcial do provimento do serviço, com o bloqueio das chamadas originadas e das chamadas recebidas que importem em débito para o CLIENTE, exceto serviços públicos e de emergência e chamadas originadas a cobrar;**

**b) após 30 (trinta) dias da data da suspensão parcial, efetuar a suspensão total com bloqueio de todas as chamadas originadas e recebidas, exceto serviços públicos e de emergência, e**

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

5.3 Caso os prazos para validade dos créditos, bloqueio das chamadas e rescisão do Contrato previstos nos itens anteriores venham a ser alterados pela ANATEL ou por força de outra determinação legal e/ou judicial, os mesmos serão alterados para atender tais determinações.

5.4 Enquanto durarem os bloqueios previstos acima, será permitido ao **CLIENTE** originar chamada para serviço automático de atendimento ao **CLIENTE** da **TIM** para ativação de novos créditos.

## **6. DO EXTRAVIO, FURTO OU ROUBO DO TIMCHIP**

6.1 No caso de extravio, furto ou roubo da estação móvel, o **CLIENTE** deverá comunicar o fato, imediatamente, ao serviço de atendimento ao cliente da **TIM**, indicando o número de IMEI de seu aparelho, para a efetivação do bloqueio da estação móvel e da suspensão da prestação do **SMP**, mediante observância dos procedimentos de identificação do **CLIENTE**, adotados pela **TIM**.

**6.2 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.**

## **7. DA VIGÊNCIA**

7.1 O presente Contrato terá vigência por prazo indeterminado.

## **8. DA RESCISÃO**

8.1 Este Contrato poderá ser rescindido:

- a) a qualquer tempo, a pedido do **CLIENTE**, mediante denúncia;
- b) na hipótese do item 5.2, “c” acima;
- 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, no caso de **CLIENTE** pessoa natural, e
- e) com a extinção da autorização da prestação do **SMP**.

**8.2 A TIM reserva-se ainda, o 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 aplicável à espécie.**

**8.3 A rescisão deste Contrato, independentemente do motivo, implicará na perda dos créditos porventura ainda existentes.**

## **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](http://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](http://www.tim.com.br).

Este documento foi registrado no dia 06/04/2015, no 4º Ofício do Registro de Títulos e Documentos da Cidade do Rio de Janeiro, sob o nº 971465.



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 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 na necessidade de nova aquisição do serviço, sem que seja devida pela **TIM** qualquer 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** dispensará tratamento sigiloso e confidencial aos dados e comunicações do **CLIENTE**, podendo disponibilizá-los em caso de determinação de autoridade competente.

10.5 **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.**

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

10.7 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.

10.7.1 O **CLIENTE**, por meio de contato aos canais de atendimento da **TIM**, poderá optar por receber gratuitamente mensagens de texto e/ou multimídia sobre novos produtos, serviços e promoções oferecidos pela **TIM**.

Este documento foi registrado no dia 06/04/2015, no 4º Ofício do Registro de Títulos e Documentos da Cidade do Rio de Janeiro, sob o nº 971465.

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

10.8 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. Este 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](http://www.tim.com.br).

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

10.10 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.

10.11 A **TIM** declara que as disposições deste Contrato foram negociadas à luz e em estrita observância ao seu Código de Ética, que se encontra disponível no site de internet da TIM Participações S.A. (<http://www.timpartri.com.br>).

## **11. DO FORO**

11.1 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.

## **12. CÓDIGOS DOS PLANOS DE SERVIÇO PRÉ-PAGO**

**Plano Infinity Pré 012/PRÉ/SMP - TIM CELULAR Região I**

**Plano Infinity Pré 011/PRÉ/SMP - TIM CELULAR Região II**

**Plano Infinity Pré 014/PRÉ/SMP - TIM CELULAR Região III**

**Plano TIM beta 013/PRÉ/SMP - TIM CELULAR Região I**

**Plano TIM beta 012/PRÉ/SMP - TIM CELULAR Região II**

**Plano TIM beta 015/PRÉ/SMP - TIM CELULAR Região III**

Este documento foi registrado no dia 06/04/2015, no 4º Ofício do Registro de Títulos e Documentos da Cidade do Rio de Janeiro, sob o nº 971465.

## REGULAMENTO DE PORTABILIDADE

### 1. CONCEITO:

1.1. A portabilidade numérica permite ao **CLIENTE** com acesso ativo levar seu número de telefone pré-pago ou pós-pago, móvel ou fixo, para outra operadora de telefonia. Com a portabilidade, não é preciso alterar o número do telefone quando o **CLIENTE** mudar de operadora. A portabilidade favorece qualquer **CLIENTE** que desejar trazer um número fixo ou móvel de qualquer operadora (exceto SME) para a **TIM**, ou atuais **CLIENTES** que desejarem trocar seu número.

1.2. Será possível manter o seu número telefônico ao trocar de:

I. Operadoras de celular em um mesmo código de área (mesmo DDD);

II. Operadoras de telefonia fixa em uma mesma área local;

III. Endereço de telefonia fixa dentro da mesma operadora e dentro da mesma área local, e

IV. Plano de serviço dentro de uma mesma operadora.

1.3. Só é possível portar números móveis para outros números móveis e de números fixos para outros números fixos. O **CLIENTE** que desejar portar o seu número para a **TIM** deverá providenciar aparelho compatível com a tecnologia GSM, caso ainda não o possua.

1.4. Não é possível portar o saldo dos créditos de recarga, quando solicitada a portabilidade dos acessos pré-pagos.

1.5. As regras gerais da portabilidade obedecem aos critérios regulamentados pela Anatel, sendo certo que o **CLIENTE** pode entrar em contato com a **TIM** por meio de todos os seus canais de atendimento para obter maiores informações quanto às condições de oferta da portabilidade.

### 2. PEDIDO DE PORTABILIDADE:

2.1. O resultado do pedido de portabilidade poderá ser satisfatório ou não. Caso o pedido de portabilidade seja recusado pela operadora de origem do **CLIENTE**, ele deverá verificar e/ou corrigir o problema na operadora e solicitar novamente a portabilidade à **TIM**.

2.2. O **CLIENTE** terá o prazo de 02 (dois) dias úteis contados a partir da solicitação para cancelar seu pedido de portabilidade.

Este documento foi registrado no dia 06/04/2015, no 4º Ofício do Registro de Títulos e Documentos da Cidade do Rio de Janeiro, sob o nº 971465.

2.3. Na data marcada para a portabilidade, a prestação do serviço telefônico poderá ser interrompida pelo período máximo de 02 (duas) horas.

2.4. O agendamento do pedido de portabilidade dependerá da disponibilidade de data da Entidade Administradora. Não poderá haver agendamento antes do prazo de 02 (dois) dias úteis, a partir da solicitação do **CLIENTE**, prazo no qual ele poderá desistir do processo de portabilidade. A duração do processo de portabilidade, contada a partir da solicitação do **CLIENTE**, poderá ser de até 03 (três) dias úteis. Essa solicitação ocorrerá no momento da abertura do protocolo e agendamento da portabilidade. Em casos específicos em que o **CLIENTE** desejar o agendamento do pedido de portabilidade para uma data futura, a **TIM** poderá solicitar à Entidade Administradora tal agendamento, além do prazo regulamentar, desde que não seja superior a 90 (noventa) dias.

### 3. OPÇÕES DE PORTABILIDADE NA TIM:

Opção 01:

3.1. No ato da solicitação da portabilidade, o **CLIENTE** também poderá solicitar um novo número **TIM** associado ao seu TIMChip (“Número Temporário”), que será posteriormente substituído pelo número portado. Esse número **TIM** deverá ser usado temporariamente até que a portabilidade seja efetivada.

3.1.1. Caso o **CLIENTE** tenha ativado alguma promoção no Número Temporário ou cadastrado seus números prediletos, os mesmos serão automaticamente migrados para o número portado após a efetivação da portabilidade.

3.1.2. Nesse cenário, caso o pedido de portabilidade não seja realizado com sucesso, o contrato do **CLIENTE** com a **TIM** permanecerá válido e eficaz e o Número Temporário **TIM** passará a ser o número definitivo do **CLIENTE**, caso não haja mais nenhuma solicitação de portabilidade numérica.

Opção 02:

3.2. No ato da solicitação da portabilidade, o **CLIENTE** poderá optar por adquirir um TIMChip programado no plano por ele escolhido, porém bloqueado para qualquer tipo de uso. Somente após a realização da portabilidade, o TIMChip será disponibilizado para utilização com o número que o **CLIENTE** portou.

3.2.1. Caso a portabilidade não ocorra com sucesso, o contrato e o acesso do **CLIENTE** serão cancelados automaticamente.

Opção 03:

Este documento foi registrado no dia 06/04/2015, no 4º Ofício do Registro de Títulos e Documentos da Cidade do Rio de Janeiro, sob o nº 971465.

3.3. Como última opção, o **CLIENTE** poderá solicitar a portabilidade numérica sem realizar nenhum tipo de contratação, bastando apenas aguardar o prazo definido para aprovação do pedido.

3.3.1. Após 02 (dois) dias úteis, o **CLIENTE** deve retornar à loja para receber resposta sobre seu pedido de portabilidade e posterior efetivação de seu contrato de serviço com a **TIM**, caso o pedido tenha sido aprovado.

3.3.2. No caso do **CLIENTE** corporativo, a solicitação da portabilidade será realizada através de um consultor de vendas. Após o resultado daquela solicitação, o consultor deverá voltar ao **CLIENTE** para efetivar a contratação, caso o pedido tenha sido aprovado, ou corrigir as informações, se possível, caso o mesmo tenha sido negado.

#### **4. CLIENTES DA BASE:**

4.1. O **CLIENTE TIM** poderá trazer seu número de outra prestadora para substituí-lo em um contrato ativo na **TIM**, tanto nos casos de **CLIENTE** móvel como fixo