

REGULAMENTO - PACOTE ADICIONAL DE INTERNET

Esta oferta da Sercomtel S/A Telecomunicações destina-se a clientes do Serviço Móvel Pessoal - SMP, nas modalidades pré-pagos e pós-pagos e consiste na oferta de Pacote Adicional de Internet para os casos em que toda a franquia do Plano/Promoção ao qual o cliente está vinculado, foi consumida, permitindo a contratação de novas franquias com a aquisição de um Pacote Adicional de Internet, conforme disposto no presente Regulamento.

OFERTA PACOTE ADICIONAL DE INTERNET

PLANOS PRÉ-PAGOS SERCOMTEL

1. Da Promoção: O pacote adicional de Internet será ofertado aos clientes dos planos pré-pagos Sercomtel que tiverem consumido 100% da franquia de Internet do seu Plano/Promoção Móvel contratado.

1.1. A adesão à Promoção Pacote Adicional de Internet, implica na aceitação total das condições, regras e normas descritas neste Regulamento e no Contrato de Prestação de Serviço Pré-Pago - SMP da Sercomtel.

2. Clientes Elegíveis: A adesão está disponível para clientes dos seguintes planos pré-pagos da SERCOMTEL: Super Pré, Livre, Celular E-conômico, OK Local, OK Nacional, OK Dia, OK Tempo Todo e Plano Especial - Deficiente Auditivo.

2.1. Clientes de outros Planos estão aptos à esta Oferta, desde que solicitem a migração para um dos planos participantes.

3. Período da Adesão: De 04 de dezembro de 2017 até 31 de janeiro de 2023, nos termos da regulamentação, podendo ser prorrogada a critério da Sercomtel, mediante prévio aviso.

4. Da Adesão - Quando o cliente atingir 100% da sua franquia de Internet, receberá um SMS com a opção de contratação de pacote adicional de Internet, que serão descontados dos seus créditos.

4.1. O cliente receberá nova oferta de um pacote adicional de internet sempre que sua franquia de internet, seja do próprio Plano/Promoção ou de pacote adicional já adquirido expirar.

5. Da Contratação: a contratação se dará exclusivamente através de mensagem de texto (SMS). Para ativar o pacote o cliente deverá responder o SMS recebido ou enviar um SMS com a quantidade de MB a ser contratado de sua livre escolha (300MB ou 800MB) para o número 4300. Ex: Para contratar 300MB, o cliente deve enviar o SMS para o número 4300 com o texto 300.

6. Condições para a aquisição dos Pacotes: o cliente poderá contratar quantos pacotes adicionais quiser desde que no momento da adesão: a) não possua saldo disponível de franquia de internet para utilização referente ao plano contratado; b) não possua saldo disponível de pacote de internet adicional contratado; c) possua crédito equivalente ou superior ao valor do pacote desejado e esteja com a velocidade da Internet do seu plano reduzida.

6.1. Caso o cliente envie SMS para 4300 com o intuito de contratar o pacote adicional, mas não tenha saldo suficiente para contratação, receberá uma mensagem de texto SMS informando-o da impossibilidade da contratação do pacote.

7. Duração e utilização do Pacote de Dados Adicional: o pacote terá duração de 7 (sete) dias corridos a partir da sua contratação ou até consumir 100% da sua franquia, não sendo cumulativo.

7.1. A utilização do pacote adicional de internet seguirá a ordem de prioridade a seguir:

1º) consumo do valor da franquia do Plano/Promoção contratado, com redução da velocidade para 128 Kbps, após exceder a franquia;

2º) consumo do pacote adicional de Internet contratado de 300 MB ou 800 MB válidos por sete (7) dias.

3º) a prioridade do consumo, quando estiverem ativas as franquias do Plano/promoção contratado e a compra de pacote, seguirá o exemplo abaixo:

Ex. um cliente consumiu a franquia promocional de 1 GB mensal e houve a redução da velocidade para 128 Kbps. Então o cliente contratou um pacote adicional de 300 Mbytes e consumiu no mesmo dia 200 Mbytes da franquia do pacote. Neste caso, o cliente ainda terá 100 Mbytes que poderão ser utilizados dentro do período de validade do pacote adicional.

Sempre a prioridade será o consumo dos 100 Mbytes da franquia de dados do pacote, mesmo estando com a promoção mensal ativa ou não. A utilização do pacote adicional é de sete (7) dias.

4º) após o término do consumo do pacote adicional de Internet contratado, ou da expiração do período de utilização do mesmo, o uso de Internet seguirá as regras do Plano/promoção contratado.

8. Velocidade: A velocidade de referência de navegação é de até 1Mbps para download e 250Kbps para upload em velocidade 3G.

9. Controle do pacote adicional: Quando a utilização do pacote adicional de internet atingir 90% e 100%, o cliente receberá um SMS com o aviso de consumo.

10. Tabela de Pacotes Adicionais

| Pacotes Adicionais de Internet | | | | | |
|--------------------------------|-----------------------|----------|--------|---------------------------|-----------------|
| Franquia de Dados | Período de utilização | Validade | Valor* | Para contratar enviar SMS | Texto a enviar: |
| | | | | | |

| | | | | para: | |
|------------|--------|--|----------|-------|-----|
| 300 Mbytes | 7 dias | Até 23:59:59 horas do 7º dia após a contratação. | R\$ 4,99 | 4300 | 300 |
| 800Mbytes | 7 dias | Até 23:59:59 horas do 7º dia após a contratação | R\$ 6,99 | 4300 | 800 |

*As tarifas são promocionais e incluem todos os tributos incidentes.

11. Do Cancelamento do Pacote Adicional:

- a) O cancelamento poderá ser efetuado mediante solicitação do cliente ligando para 1051, desde que haja saldo de franquia e o pacote esteja ativo.
- b) Se o cliente solicitar o cancelamento antes do fim da vigência do pacote (7 dias) e ainda houver saldo, terá direito ao ressarcimento referente à quantidade de MB não utilizados, a partir da fórmula abaixo:
(Valor do Pacote / Quantidade de MB) * Quantidade de MB não utilizados

O ressarcimento referente à devolução será concedido em créditos e poderá ser consultado no extrato do plano pré-pago no seguinte endereço: <https://aplweb.sercomtel.com.br/areaCliente/logar.do>

12. Os clientes perderão definitivamente a oferta do pacote adicional de Internet nos seguintes casos:

- Cancelamento do plano pré-pago;
- Migração para qualquer plano pós-pago;
- Caso a Sercomtel identifique irregularidades na utilização da oferta ou não cumprimento dos termos e condições deste Regulamento, a mesma se reserva o direito de excluir definitivamente o cliente.

13. Na hipótese de ocorrência de fato superveniente, que exceda à vontade da Sercomtel, tal como, majoração de tributos inerentes à atividade de telecomunicações ou qualquer outro que incida sobre a atividade comercial por ela exercida, alteração dos preços de tarifas telefônicas pela Autoridade Federal competente, mudança na política econômica, ou qualquer fato que torne excessivamente oneroso este benefício promocional, poderá a Sercomtel alterá-lo/cancelá-lo, mediante publicação em periódico de grande circulação, atentando também para as disposições constantes nos regulamentos aplicáveis.

14. Sobre os serviços de dados da Sercomtel: A velocidade disponível no acesso pode ter oscilações e variações conforme condições topográficas e/ou climáticas, velocidade de movimento, distância que o CLIENTE se encontrar da Estação Rádio Base (ERB), número de Clientes associado à mesma Estação Rádio Base, 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.

14.1. A Sercomtel não se responsabiliza pelas diferenças de velocidades ocorridas em razão de fatores externos, bem como por serviços contratados diretamente nas páginas de destino na Internet; aquisição ou problemas no equipamento utilizado pelo CLIENTE, entre outros.

14.2. Além das hipóteses acima apontadas, são fatores de influência na variabilidade do tráfego de dados:

- modelo do aparelho;
- tamanho do site acessado;
- número de usuários trafegando na rede;
- tecnologia utilizada GPRS, EDGE, WCDMA e HSDPA.

14.3. A participação do cliente nesta promoção implica na aceitação total e irrestrita de todos os termos e condições deste regulamento.

15. A SERCOMTEL disponibiliza os canais de atendimento/informação 1051 e 142 Central de Intermediação da Comunicação para Deficientes Auditivos e da Fala, e o site www.sercomtel.com.br para oferecer informações sobre esta oferta, além de suas lojas e estabelecimentos credenciados.

OFERTA PACOTE ADICIONAL DE INTERNET

PLANOS PÓS-PAGOS SERCOMTEL

1. **Da Promoção:** O Pacote Adicional de Internet será ofertado aos clientes dos planos pós-pagos Sercomtel que tiverem consumido 100% da franquia de internet do seu Plano Móvel contratado.

1.1. A adesão à Oferta Pacote Adicional de Internet, implica na aceitação total das condições, regras e normas descritas neste Regulamento e no Contrato de Prestação de Serviço Pré-Pago - SMP da Sercomtel.

2. **Planos Elegíveis:** Pós-pagos 3G da SERCOMTEL: Lig 30 a 150, Empresa, Empresa Sul, Empresa Grupo Tarifa Zero, Internet 3.5G 40 ao 700, Internet 3.5G 20 ao 1000, Sem Limites +20 ao +220, Multiescolha, Banda Larga 3.5G 100MB ao 5GB, Banda Larga 3.5G 250k ao 2Mb, CONECT LIGHT, CONECT WEB, CONECT VOZ e CONECT PLUS.

2.1. Clientes de outros Planos estão aptos à esta Oferta, desde que solicitem a migração para um dos planos participantes.

3. Do Período de Adesão: de 04 de dezembro de 2017 até 30 de junho de 2020, nos termos da regulamentação, podendo ser prorrogado a critério da Sercomtel, mediante prévio aviso.

4. Da Adesão: O cliente será avisado por mensagem de texto SMS (Short Message Service) com a oferta de um pacote adicional de internet, assim que atingir 100% de consumo da franquia de internet do seu Plano previamente contratado.

4.1. O cliente receberá nova oferta de um Pacote Adicional de Internet sempre que sua franquia de Internet, seja do próprio plano ou de pacote adicional já adquirido expirar/acabar.

5. Da Contratação: a contratação ocorrerá exclusivamente através de mensagem de texto (SMS). Para ativar o pacote o cliente deverá responder o SMS recebido ou enviar um SMS para o número 4300 a qualquer momento, com o valor da franquia a ser contratada (1,5GB a 2,5GB). Ex: Para contratar 1,5GB, o cliente deve enviar o SMS para o número 4300 com o texto 1.5.

6. Condições para a aquisição dos Pacotes: O cliente poderá contratar quantos pacotes adicionais quiser desde que no momento da adesão: a) não possua saldo disponível de franquia de internet para utilização, referente a seu plano atual; b) não possua saldo disponível de pacote de internet adicional contratado; c) não possua fatura em atraso e esteja com a velocidade da internet do seu plano reduzida; d) tiver quitada sua 1ª fatura, caso seja cliente novo no plano.

7. Duração e utilização do Pacote de Dados Adicional: o pacote terá duração de 30 (trinta) dias corridos a partir da sua contratação ou até consumir 100% da sua franquia, não sendo cumulativo. Tem como regra de utilização primeiramente o uso da franquia do pacote adicional de internet contratado e depois a utilização da franquia de internet do plano.

Após o término do consumo da franquia do pacote de dados adquirido ou da validade do mesmo, o uso de internet seguirá as regras do Plano contratado.

8. Velocidade: A velocidade de referência de navegação é de até 1Mbps para download e 250Kbps para upload em velocidade 3G.

9. Controle do Pacote Adicional: Quando a utilização do Pacote Adicional de Internet atingir 50%, 90% e 100%, o cliente receberá um SMS com o aviso de consumo.

10. Tabela de Pacotes Adicionais

| Pacotes Adicionais de Internet | | | | | |
|--------------------------------|-----------------------|---|-----------|---------------------------------|----------------|
| Franquia de Dados | Período de utilização | Validade | Valor* | Para contratar enviar SMS para: | Texto a enviar |
| 1,5Gigabytes | 30 dias | Até 23:59:59 horas do 30º dia após a contratação. | R\$ 11,90 | 4300 | 1,5 |
| 2,5Gigabytes | 30 dias | Até 23:59:59 horas do 30º dia após a contratação. | R\$ 17,90 | 4300 | 2,5 |

* As tarifas são promocionais e incluem todos os tributos incidentes.

11. Do Cancelamento do Pacote Adicional: o cancelamento poderá ser efetuado mediante solicitação do cliente ligando para 1051, desde que haja saldo de franquia e o pacote esteja ativo.

Se o cliente solicitar o cancelamento antes do fim da vigência do pacote e ainda houver saldo, terá direito ao ressarcimento referente à quantidade de MB não utilizados a partir da fórmula abaixo:

((Valor do Pacote / Quantidade de MB) * Quantidade de MB não utilizados)

O crédito será inserido na próxima fatura de acordo com o vencimento da mesma e poderá ser consultado através do extrato do Plano pós-pago no seguinte endereço: <https://aplweb.sercomtel.com.br/areaCliente/logar.do>

Os clientes perderão definitivamente a oferta do pacote adicional de Internet nos seguintes casos:

- Cancelamento do plano pós-pago;
- Migração para qualquer plano pré-pago;
- Caso a Sercomtel identifique irregularidades na utilização da oferta ou não cumprimento dos termos e condições deste Regulamento, a mesma se reserva o direito de excluir definitivamente o cliente.

12. Na hipótese de ocorrência de fato superveniente, que exceda à vontade da Sercomtel, tal como, majoração de tributos inerentes à atividade de telecomunicações ou qualquer outro que incida sobre a atividade comercial por ela exercida, alteração dos preços de tarifas telefônicas pela Autoridade Federal competente, mudança na política econômica, ou qualquer fato que torne excessivamente oneroso este benefício promocional, poderá a Sercomtel alterá-lo/cancelá-lo, mediante publicação em periódico de grande circulação, atentando também para as disposições constantes nos regulamentos aplicáveis.

13. Sobre os serviços de dados da Sercomtel: A velocidade disponível no acesso pode ter oscilações e variações conforme condições topográficas e/ou climáticas, velocidade de movimento, distância que o CLIENTE se encontrar da Estação Rádio Base (ERB), número de Clientes associado à mesma Estação Rádio Base, 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.

13.1. A Sercomtel não se responsabiliza pelas diferenças de velocidades ocorridas em razão de fatores externos, bem como por serviços contratados diretamente nas páginas de destino na Internet; aquisição ou problemas no equipamento utilizado pelo CONTRATANTE, entre outros.

13.2. Além das hipóteses acima apontadas, são fatores de influência na variabilidade do tráfego de dados:

- a) modelo do aparelho;
- b) tamanho do site acessado;
- c) número de usuários trafegando na rede;
- d) tecnologia utilizada GPRS, EDGE, WCDMA e HSDPA.

13.3. A participação do cliente nesta promoção implica a aceitação total e irrestrita de todos os termos e condições deste regulamento.

14. A SERCOMTEL disponibiliza os canais de atendimento/informação 1051 e 142 Central de Intermediação da Comunicação para Deficientes Auditivos e da Fala, e o site www.sercomtel.com.br para oferecer informações sobre esta oferta, além de suas lojas e estabelecimentos credenciados.