

# MEU CHIP BMG

## TERMO DE ADESÃO - PLANO DE SERVIÇO PRÉ-PAGO

Este Termo de Adesão Meu Chip BMG (“Termo de Adesão”) destina-se a regular a adesão aos produtos e serviços de telecomunicação de propriedade da Surf, conforme definido abaixo (“Produtos e Serviços Meu Chip BMG”), revendidos pela CB INTERMEDIÇÃO DE NEGÓCIOS LTDA, com sede e foro em São Paulo/SP, na Alameda Santos, nº 2335, Cj 31, Bairro Cerqueira Cesar, CEP.: 01.419-101, inscrita no CPF/MF sob o nº 12.467.416/0001-01 (“Parceiro”), aos clientes do Banco BMG S.A., inscrito no CNPJ sob o nº 61.186.680/0001-74, no âmbito do Programa de Benefício registrado em 02 de abril de 2019 no 3º Oficial de Registro de Títulos e Documentos de São Paulo sob nº 9.023.222 (“Programa de Benefício” e “CLIENTE”).

Os Planos de Serviço pré-pago do MEU CHIP BMG estarão disponíveis na Plataforma do Programa de Benefício, por meio da qual poderão ser contratados pelos CLIENTES.

### 1. Da Revenda

O Cliente está ciente de que os Produtos e Serviços Meu Chip BMG, revendidos pelo PARCEIRO nos termos deste instrumento, são fornecidos pela SURF TELECOM S.A., devidamente inscrita no CNPJ/MF sob o nº 10.455.746/0001-43 (“Surf”), a quem cabe toda e qualquer responsabilidade acerca das condições e qualidade dos Produtos e Serviços.

### 2. Período de adesão aos Planos de Serviço “MEU CHIP BMG”

A qualquer momento desde que os Planos estejam sendo comercializados e divulgados na Plataforma do Programa de Benefício, site [www.bancobmgchip.com.br](http://www.bancobmgchip.com.br). Eventuais promoções serão válidas por tempo determinado e não constam do presente Termo de Adesão.

**3. Ativação do Plano de Serviço** Ao carregar o MEU CHIP BMG com um dos valores atribuídos aos Planos disponíveis, o CLIENTE irá aderir automaticamente aos benefícios correspondentes ao Plano de Serviço comercializado.

A ativação é feita automaticamente após carregado o valor no MEU CHIP BMG, seja diretamente pelo CLIENTE, seja pelo Parceiro, em caso de Plano ofertado como benefício ao CLIENTE, e recebimento de SMS, confirmando a ativação do Plano.

### 4. Taxa de adesão

Não há cobrança de taxa de adesão a qualquer Plano de Serviço. Para aderir ao Plano, o CLIENTE deve ter adquirido e ativado previamente o MEU CHIP BMG.

### 5. Benefícios

**5.1. Planos de Serviço “Alô BMG” Comercializados:** planos que poderão ser contratados pelo CLIENTE, às suas expensas.

#### 5.1.1. Valor e prazo de validade

Os Planos possuem os seguintes pacotes de benefícios, os quais são válidos por 30 dias:

<b>Planos</b>	<b>Pacote de Benefícios</b>	<b>Validade</b>	<b>Valor</b>
Alô 25	- 60 minutos para falar - 60 SMSs - 1,5GB (1GB + 500MB de Bônus) para dados/internet	30 dias	R\$ 25,00
Alô 30	- 60 minutos para falar - 100 SMSs - 3GB (2GB + 1GB de Bônus) para dados/internet	30 dias	R\$ 30,00
Alô 40	- Ligações ilimitadas - 100 SMSs - 5GB (3GB + 2GB de Bônus) para dados/internet	30 dias	R\$ 40,00
Alô 50	- Ligações ilimitadas - 100 SMSs - 9GB (6GB + 3GB de Bônus) para dados/internet	30 dias	R\$ 50,00
Alô 75	- Ligações ilimitadas - 100 SMSs - 10GB (10GB + 5GB de Bônus) para dados/internet	30 dias	R\$ 75,00

**\* Atenção:**

i) As Chamadas ilimitadas são para ligação local e longa distância nacional para qualquer para qualquer número de telefone fixo ou móvel de qualquer prestadora dentro do território nacional e que esteja dentro da área de cobertura do Serviço Móvel Pessoal.

ii) Os minutos para chamadas e SMS para longa distância incluídos no Plano são válidos para ligações sem marcação pelo CLIENTE do Código de Prestadora de longa distância ou marcação com o Código 41, caso contrário a chamada ou SMS não será processada por inexistir saldo em reais em sua carteira, recebendo a informação "saldo insuficiente".

iii) Para as chamadas ilimitadas serão concedidos 1.000 minutos para serem usados como descrito nos itens i e ii acima. Consumida toda a franquia de minutos, o cliente receberá automaticamente e sem custo adicional mais um aporte de 1.000 minutos e assim sucessivamente, e. Esse processo se repetirá indefinidamente desde que não seja detectado consumo fraudulento ou em desacordo às regras estabelecidas no presente documento.

**5.1.2.2. Roaming Nacional**

O Roaming é gratuito para o CLIENTE. Não haverá cobrança adicional para o encaminhamento das chamadas de longa distância em todo o território nacional. Não haverá cobrança de taxa de deslocamento para as chamadas recebidas fora de sua localidade.

**5.1.2.3. Internet sem corte, durante a validade do plano.**

O Plano contempla uma franquia para conexão com a qualidade descrita em 4.1.2.3.1. Após o consumo de 100% dessa franquia, o acesso à internet não é cortado e o CLIENTE continuará navegando em velocidade reduzida (64 Kbps) até o final do prazo de validade do Plano.

**5.1.2.3.1. Velocidades de navegação na internet**

A velocidade de referência de navegação na rede 3G é de até 1 Mbps para download e de até 100 kbps para upload.

A velocidade de referência na rede 4G é de até 5 Mbps para download e de até 500 kbps para upload. Para ter acesso ao 4G, é preciso que o Cliente tenha chip e aparelho compatíveis com a tecnologia, além de estar em um local com cobertura 4G.

#### **5.1.2.4. Navegação gratuita em sites e aplicativo de interesse público**

A navegação no site do MEU CHIP BMG (www.bancobmgchip.com.br), do BMG (www.bmg.com.br), e aplicativo Conta Digital meu BMG não serão descontadas da franquia de dados.

#### **5.1.2.5. WhatsApp Grátis**

O uso do WhatsApp para mensagens de texto, fotos e chamadas de voz não será descontado da franquia de dados, durante o período de validade do Plano, independentemente de haver saldo ou não na franquia de dados. Para baixar ou enviar vídeos via WhatsApp, haverá consumo de dados de sua franquia.

#### **5.1.2.6. Acúmulo de benefícios não utilizados no mês**

Os benefícios de minutos/SMS ou dados não utilizados no período de validade são acumulados, desde que o CLIENTE tenha feito uma recarga dentro do prazo de validade de seu plano.

Atenção:

- i) O acúmulo de benefícios num Plano está limitado a 24 GB para dados.
- ii) Caso a nova recarga seja feita após o término do período de validade do Plano não haverá acúmulo de benefícios.

**5.2. Planos de Serviço “Alô BMG” disponibilizados como benefício para os CLIENTES que possuem planos pagos do Programa de Benefício (Plano Intermediário ou Plano Avançado).**

Os planos disponibilizados como benefício serão isentos de cobrança e poderão ser alterados ou retirados de portfólio a critério do Parceiro, com uma notificação de 30 dias de antecedência aos usuários.

O CLIENTE perderá o direito ao Plano, de forma automática e imediatamente, na hipótese de rescisão da adesão ao plano pago do Programa de Benefício.

O plano “Alô BMG 2GB” será disponibilizado para os CLIENTES assinantes do Plano Intermediário do Programa de Benefício.

O plano “Alô BMG 3GB” será disponibilizado para os CLIENTES assinantes do Plano Avançado do Programa de Benefício..

O chip e o plano correspondente será disponibilizado apenas aos CLIENTES que formalizarem o resgate do benefício na Plataforma do Programa de Benefício.

#### **5.2.1. Benefícios dos planos**

Os planos e benefícios correspondentes terão validade de 30 dias e serão renovados automaticamente pelo Parceiro, caso o cliente esteja adimplente com a assinatura do Plano do Programa de Benefício.

Caso o cliente necessite de mais GB ou minutos, poderá adquirir um dos planos pagos (efetuar uma recarga paga na linha existente), cujos benefícios serão acumulados com os constantes na linha.

Todas demais características de Roaming, internet, velocidade, whatsapp e acúmulo de benefícios constantes nos planos pagos, replicam-se para estes.

##### **5.2.1.1 Plano “Alô BMG 2GB”**

- 50 minutos para falar
- 10 SMSs
- 2GB para dados/internet

##### **5.2.1.2 Plano “Alô BMG 3GB”**

- 100 minutos para falar
- 20 SMSs
- 3GB para dados/internet

## **6. Usos não autorizados dos benefícios do Plano de Serviço**

O CLIENTE estará passível de bloqueio de seu Plano e o cancelamento de sua adesão ao Termo, quando for identificado o uso indevido dos benefícios enquadrados em quaisquer dos itens abaixo, sem prejuízo de outras hipóteses previstas ao longo deste Termo:

- 6.1** Comercialização de minutos/serviços ou utilização dos Torpedos com finalidade comercial, destinados à obtenção de lucro por parte do cliente;
- 6.2** Envio de Torpedos promocionais através de máquinas, computadores ou outro dispositivo que não seja o aparelho celular do cliente;
- 6.3** Envio de Torpedos promocionais indesejados classificados como SPAM.
- 6.4** Utilização de equipamentos como GSM Box, Black Box e equipamentos similares;
- 6.5** Uso estático (sem mobilidade) do aparelho;
- 6.6** Desbalanceamento do tráfego sainte/entrante, com utilização com 60% do tráfego originado pelo Cliente e recebimento de ligações em proporção inferior a 40% do volume originado, por mês;
- 6.7** Utilização do benefício para realização de conferências, ou seja, -não está permitido a realização de chamadas (local e longa distância nacional, com o cód 41) para diferentes números de qualquer operadora simultaneamente;
- 6.8** Utilização do benefício para serviços de Sala de Conversação, Telearnizade, Telesexo e similares.

## **7. Renovação da Adesão Plano de Serviço**

**7.1.** A renovação do Plano ocorre sempre que o CLIENTE do MEU CHIP BMG efetuar uma recarga no valor de um pacote existente, desde que a adesão do Cliente ao Programa de Benefício permaneça ativa. Em relação aos planos descritos na cláusula 5.2, o Parceiro fará a renovação automática, caso o cliente esteja adimplente com a assinatura do Plano do Programa de Benefício.

**7.1.1** O CLIENTE tem o direito de escolher a recarga que melhor lhe convier, a qualquer momento e sem cobrança de qualquer tipo de multa ou imposição de fidelização.

**7.1.2** O CLIENTE que realizar qualquer recarga durante a validade do seu plano, os benefícios não utilizados serão somados aos novos benefícios correspondentes ao Plano da recarga realizada, da mesma forma os dias remanescentes de validade do plano anterior serão acrescidos ao novo período de validade.

## **8. Recargas**

As recargas disponíveis são:

R\$ 25,00 (vinte e cinco reais), referente ao Plano Alô 25 – Validade 30 dias

R\$ 30,00 (trinta reais), referente ao Plano Alô 30 – Validade 30 dias.

R\$ 40,00 (quarenta reais), referente ao Plano Alô 40 – Validade 30 dias

R\$ 50,00 (sessenta reais), referente ao Plano Alô 50 – Validade 30 dias

R\$ 75,00 (noventa reais), referente ao Plano Alô 75 – Validade 30 dias.

## **9. Sobre os serviços de dados do MEU CHIP BMG:**

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 que utilizarem ao mesmo tempo a cobertura provida pela mesma Estação Rádio Base, modem usado na conexão, aplicações utilizadas e sites de conteúdo e informação que estão sendo acessados, além de outros fatores externos que porventura venham a interferir no sinal, que independem de ações das empresas envolvidas. O MEU CHIP BMG não se responsabiliza pelas diferenças de velocidades ocorridas em razão de fatores externos, bem como problemas no equipamento utilizado pelo CLIENTE, entre outros. Além das

hipóteses acima apontadas, outros fatores podem ter influência na variabilidade da velocidade do tráfego de dados, tais como a tecnologia utilizada para a navegação: GPRS, EDGE ou HSDPA. Consulte a cobertura no site [www.bancobmgchip.com.br](http://www.bancobmgchip.com.br)

## **10. Aparelhos celulares a serem utilizados no Plano de Serviços do MEU CHIP BMG**

O correto funcionamento e desempenho do MEU CHIP BMG somente será possível por meio do uso de equipamentos homologados pela ANATEL e compatíveis com as frequências autorizadas e em uso pela prestadora parceira dos BMG e cujo IMEI não esteja bloqueado por autoridades competentes.

## **11. Outras informações sobre o Plano**

Para informações sobre:

- O número de seu celular, digite \*221#
- Saldo dos benefícios de internet e voz/sms, digite \*225#.
- Outras informações, digite \*288 de seu MEU CHIP BMG, ou acesse o site [www.bancobmgchip.com.br](http://www.bancobmgchip.com.br), ou digite 10543 se estiver usando linha de um telefone fixo ou móvel de outra operadora. A ligação também é gratuita.

## **12. Disposições Gerais.**

**12.1** O serviço MEU CHIP BMG poderá ser suspenso sempre que for detectado o uso indevido do código de acesso não atribuído ao cliente ou seu uso para fins ilícitos e que possam perturbar a ordem pública por ação do CLIENTE cessando, nesses casos, a responsabilidade dos BMG.

**12.2** Aplicam-se a este Termo as disposições do Regulamento Geral de Direitos do Consumidor de Serviços de Telecomunicações e as disposições contidas no Código de Defesa do Consumidor.

**12.3** Qualquer alteração neste Termo que venha a ser inserido será disponibilizado no site [www.bancobmgchip.com.br](http://www.bancobmgchip.com.br), observando a regulamentação vigente.

## **13. Suspensão do serviço.**

Se não houver renovação após a expiração da recarga, o cliente passa por 2 estágios até a desativação da linha:

1º estágio (após expiração da recarga): o cliente recebe chamadas e SMS, porém não terá os benefícios de voz e dados.

2º estágio (45 dias após o 1º): o cliente conseguirá apenas contatar o Call Center através do \*288 e realizar recarga e ficará por 30 dias neste estágio até a desativação total do serviço.

OBS: O prazo para cancelamento total do serviço é baseado na Resolução 632 da Anatel.

## **14. Glossário**

**MEU CHIP BMG:** é marca do Serviço Móvel Pessoal prestado pela SURF TELECOM aos CLIENTES.

**Plano “Alô BMG”:** é um plano de serviço pré-pago disponibilizado pelo MEU CHIP BMG.

**Plano de serviço:** é o documento que descreve as condições de prestação do serviço quanto às suas características, ao seu acesso, manutenção do direito de uso, utilização, facilidades e serviços eventuais e suplementares a ele inerentes, os preços associados, seus valores e as regras e critérios de sua aplicação.

**Prestadora:** é a pessoa jurídica que possui autorização da Anatel para prestar serviço de telecomunicações de interesse coletivo.

**Recarga:** são créditos em reais para que o CLIENTE do MEU CHIP BMG possa usufruir dos benefícios oferecidos por meio de Plano de Serviço pré-pago.

**Pacote/Benefícios:** são os serviços disponibilizados por determinado plano de serviço.

**SMS:** Serviço de mensagens curtas (em inglês: Short Message Service).

**GB:** Gigabyte (símbolo GB) é uma unidade de medida de informação, segundo o Sistema Internacional de Unidades, que equivale a um bilhão (milhar de milhões) de bytes, ou seja, 1.000.000.000 bytes.

**MB:** Megabyte - um milhão de bytes; no caso, equivalente a 1024 KB.

**Kbps:** é uma unidade de transmissão de dados igual a 1.000 bits por segundo.

**Mbps:** é uma unidade de medida de velocidade de transmissão de dados equivalente a 1.000 Kbps ou 1.000.000 de bits por segundo.

**3G:** é a sigla que representa a terceira geração de padrões e tecnologias da telefonia móvel.

**4G:** é a sigla para a Quarta Geração de telefonia móvel.

**SPAM:** é o termo usado para referir-se aos e-mails e/ou mensagens não solicitadas, que geralmente são enviadas para um grande número de pessoas.

**GPRS:** GPRS é a sigla de "General Packet Radio Services", que significa Serviços Gerais de Pacote por Rádio.

**EDGE:** é a sigla de "Enhanced Data Rates for GSM Evolution" é uma evolução do GPRS, que multiplica por três a velocidade de conexão.

**HSDPA:** é a sigla de "High-Speed Downlink Packet Access". É um protocolo de telefonia, que aumenta a taxa de download de forma expressiva, geralmente para cerca de 7,2 megabits/s.