

## **TERMOS DE USO**

Os termos de uso da Hello Mobile LTDA doravante simplesmente denominado Hello Mobile é válido para toda pessoa, chamada como CLIENTE a partir de agora, que solicitar e ativar um SIM CARD - Hello Mobile - ou de seus parceiros, citado também como “Chip” neste e em outros documentos oficiais.

Eles aderem automaticamente aos benefícios de efetuar chamadas locais e de longa distância nacional para quaisquer números, envios de SMS para números de qualquer operadora e consumo de dados pagando apenas os valores apresentados no SITE conforme o PLANO.

### **1. COMO ADERIR:**

Ao entrar no site da [hellocelular.com.br](http://hellocelular.com.br) ou de seus parceiros solicitar seu SIM CARD, inserindo todos os dados necessários, inclusive o PLANO, e pagando o SIM CARD, as taxas de envio e o valor da primeira mensalidade, conforme o PLANO escolhido. Não há cobrança de taxa de adesão para ativação da linha.

### **2. ATIVAÇÃO:**

A ativação é feita automaticamente pelo cliente após receber o CHIP, acessar o App My Mobile ou dos parceiros, inserir o número do CHIP, permitido através de login e senha e em alguns instantes o número da linha é recebido no App e já estará pronto para uso.

### **3. SERVIÇO E BENEFÍCIOS:**

O pacote de serviços possui os seguintes benefícios:

\*3.1. Ligações locais e interurbanas limitadas ou em roaming: O cliente pode realizar ligações locais e longa distância nacional, em sua região de origem ou em roaming, não sendo cobrado nada mais pelo roaming. O usuário poderá fazer ligações enquanto estiver dentro do prazo de validade do seu plano. Após o término deste período, o usuário não poderá mais realizar ligações até que seja renovada sua mensalidade. O serviço possui pacote de SMS incluso, o cliente que desejar enviar SMS, o fará sem custo algum.

\*3.2. Consumo de Dados com Tarifa Fixa: O serviço contempla limite de dados de navegação para o cliente. Caso o usuário consuma seu saldo da franquia antes do término da validade do mesmo, a navegação de dados será reduzida à 128kbps até que uma nova recarga seja efetuada ou até a renovação do plano.

### **4. USO INDEVIDO:**

O cliente estará passível de bloqueio do serviço e cancelamento do Termo de Adesão quando forem identificadas qualquer uma das seguintes ocorrências:

- Revenda a terceiros do serviço contratado.
- Envio de mensagens promocionais indesejadas e classificadas como SPAM.

- Uso indevido para fins ilícitos e/ou que possam perturbar a ordem pública.
- Fraudes em cargas ou na utilização dos serviços de telecomunicações.
- Uso comercial dos serviços.
- Divergências, erros e/ou falsidade referente aos dados pessoais informados no cadastro.

\*Detectado uso indevido dos serviços contratados, a linha é cancelada sem aviso prévio.

## **5. TROCA OU CANCELAMENTO:**

O cliente tem até 7 (sete) dias corridos, contados a partir do recebimento do produto para solicitar a troca ou devolução do produto. Todos os valores pagados por ele, incluindo o frete, se houver, devem ser ressarcidos.

### **5.1. Condições para troca ou cancelamento do serviço/produto:**

- Só será possível e elegível o estorno integral se não houver utilização do serviço/produto.
- Se a compra do serviço incluir o sim card, a operadora irá solicitar a devolução do mesmo para seguir com o processo troca ou estorno. Neste caso, é necessário que o sim card esteja na embalagem original e sem indícios de uso.

### **5.2. Procedimento:**

Para efetuar o procedimento de devolução com sucesso, você deverá entrar em contato conosco através do e-mail [compliance@yesperadora.com.br](mailto:compliance@yesperadora.com.br) e solicitar a devolução do seu produto. Após o recebimento do sim card enviado pelo cliente à operadora fará a análise do processo de cancelamento e, se estiver de acordo com o regulamento, a devolução do valor poderá ser feita por estorno ou transferência bancária.

## **6. SOBRE OS SERVIÇOS DE DADOS:**

A velocidade disponível durante o acesso pode ter oscilações e variações conforme condições topográficas e/ou climáticas, velocidade de movimento, distância que o cliente se encontrar na Estação Rádio Base (ERB), número de clientes que utilizarem ao mesmo tempo a cobertura promovida pela mesma ERB, “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. A operadora não se responsabiliza pelas diferenças de velocidade 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 tecnologia utilizada para navegação: GPRS, EDGE ou HSDPA.

## **7. APARELHOS CELULARES A SEREM UTILIZADOS:**

O correto funcionamento e desempenho da sua franquia somente será possível por meio do uso de equipamentos homologados da ANATEL e compatíveis com as frequências autorizadas e em uso pela prestadora.

## **8. DISPOSIÇÕES GERAIS:**

8.1. O serviço poderá ser suspenso sempre que for detectado o uso indevido para fins ilícitos e que possam perturbar a ordem pública por ação do cliente, cessando nesses casos, a responsabilidade da operadora.

8.2. Aplicam-se este Termo de Uso as disposições do Regulamento Geral de Direitos do Consumidor de Serviços de Telecomunicações, no que diz respeito ao atendimento e as disposições contidas no Código de Defesa do Consumidor.

8.3. Qualquer alteração neste Termo de Uso que venha a ser inserido, será comunicado ao cliente, mediante mensagem via SMS ou notificação no site da operadora, observando a regulamentação vigente.

8.4. A empresa é responsável apenas e tão somente pela operação dos serviços de telecomunicações prestados aos clientes, estando o cliente ciente que a responsabilidade sobre serviços de valor adicionado, promoção e remuneração são totalmente da parceira, não recaindo de qualquer maneira sobre a Hello Mobile.

8.5. A operadora segue as regras para desconexão e cancelamento de número definidas pela Anatel, podendo flexibilizar sempre em favor ao cliente, a seu critério. Não estabelecendo nenhum direito adquirido.

## **8. GLOSSÁRIO:**

Hello Mobile: É a marca do serviço prestado na qualidade de Revenda.

Plano: 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 da sua aplicação.

Parceiro: é uma empresa que desenvolve ações comerciais com a marca própria, agregando ou não serviços de valor adicionado.

Prestadora: É a pessoa jurídica que, mediante concessão, permissão ou autorização, presta serviço de telecomunicações de interesse coletivo.

Recarga: São créditos extras adquiridos.

Benefícios: São os serviços disponibilizados por determinado plano. Saldo: Franquia do plano.

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

GB: Giga byte (símbolo GB) é uma unidade de medida de informação segundo o Sistema Internacional de Unidades, que equivale a um bilhão de bytes.

MB: MEGABYTE - Um milhão de bytes; no caso, equivalente a 1024 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.

LTE: É a sigla Long Term Evolution (em português Evolução a longo prazo) cujo significado se refere a uma tecnologia de telefonia móvel, também conhecida como 4G.

4G: É a sigla utilizada 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 GPRS.

HSDPA: "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.