

## REGULAMENTO DE OFERTAS 08/2025

As ofertas abaixo são promovidas e realizadas pela AMIGO, através do estabelecimento descrito a seguir e de suas respectivas filiais:

BRASIL TECPAR SERVIÇOS DE TELECOMUNICAÇÕES S.A. inscrita no CNPJ sob o nº 07.756.651/0001-55, com sede na Avenida Fernando Ferrari, nº 1280, loja 102, no Bairro Nossa Senhora de Lourdes, Santa Maria/RS, CEP 97050-800.

O presente Regulamento está disponível para o cliente fazer a leitura antes de aderir às ofertas e promoções dos serviços, também disponível na seção do site: [www.sejaamigo.com.br/documentos-legais](http://www.sejaamigo.com.br/documentos-legais).

### I - Descritivo das Ofertas:

#### Oferta Internet Residencial

**Data de início:** 01/08/2025

**Fidelidade:** 12 meses

**Descrição:** A Oferta "Internet Residencial" compõe um conjunto de serviços combinados para que você e sua família possam desfrutar da melhor experiência de Acesso e Conexão à Internet com muito entretenimento, conteúdos digitais, conhecimento e cobertura de sinal na sua casa.

#### Composição dos serviços da Oferta:

**(i) Porta de Acesso à Rede:** O Serviço de Comunicação Multimídia (SCM) que fornece a "porta de acesso à rede de comunicação", permite que o CLIENTE possa usufruir de outros serviços adicionados à rede (SVA), fornecidos e/ou disponibilizados pela CONTRATADA ou por terceiros, e é composto de:

- Rede de acesso através de par metálico, fibra óptica ou rádio frequência
- A Porta de Acesso a Rede possui capacidade nominal de 1 Gbit/s, com garantia de 100% de banda de comunicação até o DataCenter da AMIGO mais próximo.
- Suporte técnico e atendimento de acordo com a resolução vigente pela ANATEL

*Este serviço é prestado apenas por empresas com outorga SCM pela ANATEL, e estará disponível de acordo com a viabilidade da PRESTADORA em cada localidade, a CONTRATADA selecionada está apresentada conforme descrito no TCS (Termo de Contratação de Serviços).*

**(ii) Serviços Digitais:** Os serviços digitais permitem ao CLIENTE usufruir de conteúdos disponíveis na Internet, de recursos adicionais sob demanda, e também de conteúdos digitais inclusos e opcionais contratados à parte conforme sua preferência:

- Roteamento dinâmico para servidores de conteúdo sensíveis à latência;
- Acesso a CDNs (Content Delivery Networks) com conteúdo local;
- Proteção contra ciberataques volumétricos (Ataques DDoS);
- Controle parental para restrição de conteúdos impróprios;
- Aplicativo e Plataforma on-line para cursos de qualificação profissional;
- Aplicativo e Plataforma para conteúdo de streaming;
- Endereçamento IPv4 e/ou IPv6: dinâmico ou fixo;
- DNS para resolução de nomes direta e reversa: público ou dedicado;
- A taxa nominal das conexões e velocidade de download/upload Pontos de troca de tráfego para os conteúdos na Internet é de 100%, e a garantia é de 80%;
- O uso deste serviço deve ser compatível com a PUA (Política de Uso Aceitável) correspondente;

*Este serviço é prestado por empresas parceiras de TECNOLOGIA e também pela AMIGO e está disponível em todo o território nacional. A CONTRATADA selecionada está apresentada conforme descrito no TCS (Termo de Contratação de Serviços).*

**(iii) Pacote SVA Básico:** Os seguintes recursos estarão disponíveis ao CLIENTE para melhorar sua experiência on-line:

- Até 5 caixas de e-mail;
- Disco Virtual com capacidade de 1G para armazenamento de arquivos e documentos cloud;
- Wifi livre para conexão nas unidades AMIGO e locais credenciados;
- Suporte Remoto em horário estendido: das 18:00h às 24:00h, incluindo finais de semana e feriados;

*Este serviço é prestado por empresas parceiras de TECNOLOGIA e também pela AMIGO e está disponível em todo o território nacional, a CONTRATADA selecionada está apresentada conforme descrito no TCS (Termo de Contratação de Serviços).*

**(iv) Livros Digitais (e-books):** Mensalmente um título de alta qualidade na sua estante para aumentar ainda mais seu conhecimento:

- Aplicativo para acesso a biblioteca de livros e audiolivros onde o cliente recebe mensalmente um título vitalício para sua estante virtual;

*Este serviço é prestado por empresas parceiras de TECNOLOGIA e também pela AMIGO e está disponível em todo o território nacional, a CONTRATADA selecionada está apresentada conforme descrito no TCS (Termo de Contratação de Serviços).*

**(v) Revistas Digitais:** As principais revistas do país na palma da sua mão:

- Aplicativo para acesso a banca de revistas digitais;

*Este serviço é prestado por empresas parceiras de TECNOLOGIA e também pela AMIGO e está disponível em todo o território nacional, a CONTRATADA selecionada está apresentada conforme descrito no TCS (Termo de Contratação de Serviços).*

**(vi) Wi-fi:** Opcionalmente poderemos fornecer o(s) equipamento(s) para criação de uma rede sem-fios no endereço do cliente, com cobertura básica ou ampliada.

- Access Points Multi Band (2.4 GHz, 5 GHz ou 6 GHz)
- Capacidade para 10 ou 20 conexões simultâneas;
- Porta Gigabit;
- Modulação AC ou AX;
- Rede Mesh (contratação opcional);

*Este serviço é prestado por empresas parceiras de TECNOLOGIA e também pela AMIGO e está disponível em todo o território nacional, a CONTRATADA selecionada está apresentada conforme descrito no TCS (Termo de Contratação de Serviços).*

**(vii) Ponto Cabeado:** fornecimento de ponto cabeado (cabo de rede RJ 45) para conexão com fio entre a rede de acesso e o dispositivo do cliente.

*Este serviço é prestado por empresas parceiras de INSTALAÇÃO e também pela AMIGO e está disponível em todo o território nacional, a CONTRATADA selecionada está apresentada conforme descrito no TCS (Termo de Contratação de Serviços).*

## Oferta Internet Negócios

**Data de início:** 01/08/2025

**Fidelidade:** 12 meses

**Descrição:** A Oferta "Internet Negócios" compõe um conjunto de serviços combinados para uso em negócios que requerem características de entrega diferenciadas no que se refere ao Acesso, Conexão e Suporte à Internet, além de um suporte técnico totalmente diferenciado para sua empresa com prazos de recuperação diferenciados.

**Composição dos serviços da Oferta:**

**(i) Porta de Acesso à Rede:** O Serviço de Comunicação Multimídia (SCM) que fornece a "porta de acesso à rede de comunicação", permite que o CLIENTE possa usufruir de outros serviços adicionados à rede (SVA), fornecidos e/ou disponibilizados pela CONTRATADA ou por terceiros, e é composto de:

- Rede de acesso através de par metálico, fibra óptica ou rádio frequência
- A Porta de Acesso a Rede possui capacidade nominal de 1 Gbit/s, com garantia de 100% de banda de comunicação até o DataCenter mais próximo da AMIGO.
- Suporte técnico e atendimento de acordo com a resolução vigente pela ANATEL

*Este serviço é prestado apenas por empresas com outorga SCM pela ANATEL, e estará disponível de acordo com a viabilidade da PRESTADORA em cada localidade, a CONTRATADA selecionada está apresentada conforme descrito no TCS (Termo de Contratação de Serviços).*

**(ii) Serviços Digitais:** Os serviços digitais permitem ao CLIENTE usufruir de conteúdos disponíveis na Internet, de recursos adicionais sob demanda, e também de conteúdos digitais inclusos e opcionais contratados à parte conforme sua preferência:

- Roteamento dinâmico para servidores de conteúdo sensíveis à latência;
- Acesso a CDNs (Content Delivery Networks) com conteúdo local;
- Proteção contra ciberataques volumétricos (Ataques DDoS);
- Controle parental para restrição de conteúdos impróprios;
- Aplicativo e Plataforma on-line para cursos de qualificação profissional;
- Aplicativo e Plataforma para conteúdo de streaming;
- Endereçamento IPv4 e/ou IPv6: dinâmico ou fixo;
- DNS para resolução de nomes direta e reversa: público ou dedicado;
- A taxa nominal das conexões e velocidade de download/upload Pontos de troca de tráfego para os conteúdos na Internet é de 100%, e a garantia é de 80%;
- O uso deste serviço deve ser compatível com a PUA (Política de Uso Aceitável) correspondente;

*Este serviço é prestado por empresas parceiras de TECNOLOGIA e também pela AMIGO e está disponível em todo o território nacional, a CONTRATADA selecionada está apresentada conforme descrito no TCS (Termo de Contratação de Serviços).*

**(iii) Pacote SVA Básico:** Os seguintes recursos estarão disponíveis ao CLIENTE para melhorar sua experiência on-line:

- Até 10 caixas de e-mail;
- Disco Virtual com capacidade de 5G para armazenamento de arquivos e documentos cloud;
- Wifi livre para conexão nas unidades AMIGO e locais credenciados;
- Suporte Remoto em horário estendido: das 18:00h às 24:00h, incluindo finais de semana e feriados;

*Este serviço é prestado por empresas parceiras de TECNOLOGIA e também pela AMIGO e está disponível em todo o território nacional, a CONTRATADA selecionada está apresentada conforme descrito no TCS (Termo de Contratação de Serviços).*

**(iv) Livros Digitais (e-books):** Mensalmente um título de alta qualidade na sua estante para aumentar ainda mais seu conhecimento:

- Aplicativo para acesso a biblioteca de livros e audiolivros onde o cliente recebe mensalmente um título vitalício para sua estante virtual;

*Este serviço é prestado por empresas parceiras de TECNOLOGIA e também pela AMIGO e está disponível em todo o território nacional, a CONTRATADA selecionada está apresentada conforme descrito no TCS (Termo de Contratação de Serviços).*

**(v) Revistas Digitais:** As principais revistas do país na palma da sua mão:

- Aplicativo para acesso a banca de revistas digitais;

*Este serviço é prestado por empresas parceiras de TECNOLOGIA e também pela AMIGO e está disponível em todo o território nacional, a CONTRATADA selecionada está apresentada conforme descrito no TCS (Termo de Contratação de Serviços).*

**(vi) Wi-fi:** Opcionalmente poderemos fornecer o(s) equipamento(s) para criação de uma rede sem-fios no

endereço do cliente, com cobertura básica ou ampliada.

- *Access Points Multi Band (2.4 GHz, 5 GHz ou 6 GHz)*
- *Capacidade para 10, 20, 50 e até 100 conexões simultâneas (conforme opções);*
- *Porta Gigabit;*
- *Modulação AC ou AX;*
- *Rede Mesh (contratação opcional);*

*Este EQUIPAMENTO é fornecido em formato de locação por empresas parceiras de TECNOLOGIA e também pela AMIGO e está disponível em todo o território nacional, a CONTRATADA selecionada está apresentada conforme descrito no TCS (Termo de Contratação de Serviços).*

**(vii) Ponto Cabeado:** fornecimento de ponto cabeado (cabo de rede RJ 45) para conexão com fio entre a rede de acesso e o dispositivo do cliente.

*Este serviço é prestado por empresas parceiras de INSTALAÇÃO e também pela AMIGO e está disponível em todo o território nacional, a CONTRATADA selecionada está apresentada conforme descrito no TCS (Termo de Contratação de Serviços).*

## Oferta Amigo Móvel

**Data de início:** 01/08/2025

**Fidelidade:** 12 meses

**Descrição:** A Oferta "Amigo Móvel" compõe um conjunto de serviços combinados para o CLIENTE ter acesso aos serviços de telefone móvel (voz e dados).

### Composição dos serviços da Oferta:

**(i) Serviço Móvel Pessoal SMP:** O Serviço Móvel Pessoal (SMP) é um serviço de telefonia móvel que permite a comunicação entre aparelhos celulares ou entre um aparelho celular e um telefone fixo; e possibilita, inclusive, o acesso à internet em banda larga para realizar e receber chamadas da rede pública de telefonia, fornecendo a numeração de interconexão com outras operadoras.

- *Número telefônico móvel;*
- *Pacote de dados para navegação;*
- *Identificador do número de origem (caller-id);*
- *Suporte técnico e atendimento de acordo com a resolução vigente pela ANATEL*

Observação: Para mudança de número (código de acesso) o cliente pode cancelar o número atual e ativar um número novo. O número cancelado fica bloqueado por 6 meses, caso o cliente queira reativá-lo novamente. Após esse período, o número bloqueado é liberado para utilização.

*Este serviço é prestado apenas por empresas com outorga SMP pela ANATEL, e estarão disponíveis de acordo com a viabilidade da PRESTADORA em cada localidade, a CONTRATADA selecionada está conforme descrito no TCS (Termo de Contratação de Serviços).*

**(ii) Gestão de Serviços Móveis:** A Gestão dos Serviços Móveis permite que você tenha a melhor experiência de atendimento e de gestão para a sua oferta de telefonia móvel, com a combinação de praticidade e agilidade:

- *Suporte Premium remoto;*
- *Atendimento Presencial nas unidades de relacionamento;*
- *Encaminhamento das demandas junto às Operadoras de SMP CONTRATADAS;*

*Este serviço é prestado por empresas parceiras de ATENDIMENTO e também pela AMIGO e está disponível em todo o território nacional, a CONTRATADA selecionada está apresentada conforme descrito no TCS (Termo de Contratação de Serviços).*

## Oferta Amigo Fone

**Data de início:** 01/08/2025

**Fidelidade:** 12 meses

**Descrição:** A Oferta "Amigo Fone" compõe um conjunto de serviços combinados para o CLIENTE ter acesso aos serviços de voz utilizando as mais avançadas tecnologias usando a Internet.

### Composição dos serviços:

**(i) Serviço Básico STFC:** O Serviço de Telefonia Fixo Comutado (STFC) é um serviço de telefonia para realizar e receber chamadas da rede pública de telefonia fornecendo principalmente a numeração de interconexão com outras operadoras.

- Número telefônico público;
- Identificador do número de origem (caller-id);
- Registro das chamadas realizadas
- Sujeito a viabilidade técnica para portabilidade

Observação: Para mudança de número (código de acesso) o cliente pode cancelar o número atual e ativar um número novo. O número cancelado fica bloqueado por 6 meses, caso o cliente queira reativá-lo novamente. Após esse período, o número bloqueado é liberado para utilização.

*Este serviço é prestado apenas por empresas com outorga STFC pela ANATEL, e estarão disponíveis de acordo com a viabilidade da PRESTADORA em cada localidade, a CONTRATADA selecionada está conforme descrito no TCS (Termo de Contratação de Serviços).*

**(ii) Serviço VoIP:** opção para quem deseja um pacote de serviços de minutos economizando através de chamadas pela Internet.

- Pacote de minutos de acordo com o seu perfil

*Este serviço é prestado por empresas parceiras de TECNOLOGIA e está disponível em todo o território nacional, a CONTRATADA está melhor descrita no TCS (Termo de Contratação de Serviços).*

**(iii) Serviço de Suporte Amigo Fone:** O serviços de Suporte permite que você tenha a melhor experiência de atendimento para esta oferta com a combinação de praticidade agilidade:

- Suporte Premium remoto;
- Atendimento Presencial nas unidades de relacionamento;
- Encaminhamento das demandas para as CONTRATADAS;
- Relatórios on-line.

*Este serviço é prestado por empresas parceiras de ATENDIMENTO e também pela AMIGO e está disponível em todo o território nacional, a CONTRATADA selecionada está apresentada conforme descrito no TCS (Termo de Contratação de Serviços).*

## Oferta Streaming Amigo TV

**Data de início:** 01/08/2025

**Fidelidade:** 12 meses

**Descrição:** A Oferta de Streaming "Amigo TV" compõe um conjunto de serviços combinados para o CLIENTE ter acesso a conteúdos de streaming ou on-demand, utilizando as mais avançadas tecnologias para acesso em qualquer dispositivo (celular, tablet, computador ou Smart TV).

**Composição dos serviços da Oferta:**

**(i) Streaming App:** O Serviço de streaming App é um serviço para acesso aos conteúdos digitais lineares e/ou sob demanda, de acordo com a opção de canais escolhidos no pacote:

- Canais livres e gratuitos;
- Canais opcionais e/ou a la carte;
- Canais de conteúdo sob demanda (Video on-demand)

Disponível nas versões a seguir:

- App: aplicativo para instalar no seu dispositivo móvel (IOS e Android);
- Web: disponível através de qualquer navegador ou dispositivo compatível;
- Smart TV: aplicativo para instalar nos aparelhos de TV compatíveis;

*Este serviço é prestado por empresas parceiras de TECNOLOGIA e está disponível em todo o território nacional, a CONTRATADA está melhor descrita no TCS (Termo de Contratação de Serviços).*

**(ii) Locação do Box:** Se você não possui uma Smart TV compatível com o aplicativo de Streaming, nós podemos fornecer um dispositivo IP compatível para conectar no HDMI de sua televisão.

*Este EQUIPAMENTO é fornecido em formato de LOCAÇÃO por empresas parceiras de TECNOLOGIA e também pela AMIGO e está disponível em todo o território nacional, a CONTRATADA selecionada está apresentada conforme descrito no TCS (Termo de Contratação de Serviços).*

**Oferta de Serviços de Streaming Diversos**

**Data de início:** 01/08/2025

**Fidelidade:** 12 meses

**Descrição:** A Oferta serviços de Streaming compõe um conjunto de serviços para o CLIENTE ter acesso a conteúdos de streaming utilizando as mais avançadas tecnologias para acesso em qualquer dispositivo (celular, tablet, computador ou Smart TV).

**Composição dos serviços da Oferta:**

**(i) Streaming App:** É um serviço que disponibiliza acesso às Plataformas com os conteúdos digitais contratados, de acordo com a opção escolhida e contratada pelo CLIENTE:

- *Áudio (Music Streaming) – plataformas com conteúdo musical.*
- *Vídeo sob demanda (VOD) – plataformas de filmes e séries*
- *Vídeo ao vivo (Live Streaming) – plataformas com transmissões em tempo real.*
- *Streaming de jogos (Cloud Gaming) – Plataformas que permitem jogar sem precisar instalar equipamentos.*
- *Streaming híbrido (conteúdo + interação) – plataformas de eventos online, webinars e lives com chat interativo.*

Disponível nas versões a seguir:

- App: aplicativo para instalar a plataforma contratada no seu dispositivo de visualização
- Web: disponível através de qualquer navegador ou dispositivo compatível;
- Smart TV: aplicativo para instalar nos aparelhos de TV compatíveis;

*Este serviço é prestado por empresas parceiras de TECNOLOGIA e está disponível em todo o território nacional, a CONTRATADA está melhor descrita no TCS (Termo de Contratação de Serviços).*

**(ii) Locação do Box:** Se você não possui uma Smart TV compatível com o aplicativo de Streaming, nós podemos fornecer um dispositivo IP compatível para conectar no HDMI de sua televisão.

*Este EQUIPAMENTO é fornecido em formato de LOCAÇÃO por empresas parceiras de TECNOLOGIA e também pela AMIGO e está disponível em todo o território nacional, a CONTRATADA selecionada está apresentada conforme descrito no TCS (Termo de Contratação de Serviços).*

### Oferta Amigo Câmeras

**Data de início:** 01/08/2025

**Fidelidade:** 12 meses

**Descrição:** A Oferta "Amigo Câmera" compõe um conjunto de serviços combinados para o CLIENTE ter acesso a imagens de vídeo dos ambientes que desejar em sua residência e/ou negócio, utilizando as mais avançadas tecnologias de captura de imagens.

#### Composição dos serviços da Oferta:

**(i) Locação de Câmera:** É disponibilizado o equipamento por unidade de câmera digital IP para viabilizar a captação das imagens a serem transmitidas para visualização em aplicativo ou portal web, de acordo com a opção de locais/ambientes escolhidos pelo CLIENTE:

- Disponibilização de APP: aplicativo para instalar no dispositivo móvel (IOS e Android);
- Número de pontos de câmeras no mesmo endereço conforme quantidade de pontos contratados;
- Acesso a visualização de imagens disponíveis 24h por dia;
- Aviso em caso de interrupção da transmissão de imagens;
- Imagens em HD com infravermelho de até 30 metros
- Armazenamento de até 30 dias de imagens em nuvem (contratação opcional);

*Este EQUIPAMENTO é fornecido em formato de LOCAÇÃO por empresas parceiras de TECNOLOGIA e também pela AMIGO e está disponível em todo o território nacional, a CONTRATADA selecionada está apresentada conforme descrito no TCS (Termo de Contratação de Serviços).*

## II - Condições Gerais:

A adesão às Ofertas e promoções dos serviços implica o entendimento prévio e a aceitação total das condições, regras e normas descritas neste Regulamento, Descritivo dos Serviços e das Cláusulas Gerais dos Contratos de cada item ofertado, especificados no Termo de Contratação de Serviços.

Os serviços descritos neste Regulamento também são ofertados de forma individual e sem cláusula de fidelização, conforme a tabela de preços vigente para cada localidade, disponível no site da AMIGO ou em nossas unidades de relacionamento. Dessa forma, o cliente tem sempre a opção de contratar os serviços avulsos, sem qualquer obrigação de permanência mínima.

A AMIGO e os estabelecimentos aqui relacionados, também podem disponibilizar à escolha do cliente outras opções de serviços individuais que podem ser customizados de acordo com suas necessidades específicas, inclusive sem fidelidade e prazo de contrato, porém os valores e a disponibilidade serão tratados de acordo com a viabilidade técnica do endereço (local) dos serviços à serem prestados na ocasião.

A Anatel poderá determinar, a qualquer momento, a alteração, suspensão ou extinção de Oferta que coloque em risco o ambiente competitivo e os direitos dos Consumidores ou que viole a regulamentação setorial. Nesse caso, o cliente deverá ser informado e poderá optar por outra oferta disponível.

Ao término da vigência da oferta contratada, o cliente poderá migrar para outra oferta disponível.

#### **Prazos para instalação, reparo e mudança de endereço:**

O prazo para instalação dos serviços contratados será de até dois dias úteis, ressalvadas restrições técnicas, climáticas e físicas desfavoráveis e indisponibilidade de agenda por parte do próprio cliente.

O prazo de reparo dos serviços contratados poderá ser imediato, mediante atendimento remoto em escala 24h/dia x 7 dias/semana, ou presencial, agendado para o prazo de até 24h, ressalvadas restrições técnicas, climáticas e físicas desfavoráveis e indisponibilidade de agenda por parte do próprio cliente. Para solicitar reparo, o cliente deve entrar em contato através do 0800 645 4200.

O prazo para mudança de endereço dos serviços contratados será de até dois dias úteis, ressalvadas restrições técnicas, climáticas e físicas desfavoráveis e indisponibilidade de agenda por parte do próprio cliente. Para realizar mudança de endereço, o cliente deve registrar sua solicitação através do 0800 645 4200.

#### **Canais de Atendimento ao Cliente:**

- Por voz e WhatsApp: através do 0800 645 4200
- Presencialmente: em qualquer endereço das unidades de relacionamento;
- Através do website <https://www.sejaamigo.com.br/>

#### **Suspensão de Serviço por Falta de Pagamento**

No caso de suspensão do serviço por falta de pagamento, se o consumidor efetuar o pagamento antes da rescisão, a prestadora deve restabelecer o serviço em até 24 horas. Após a rescisão do contrato a prestadora pode incluir o débito em sistemas de proteção ao crédito, desde que envie comprovante escrito da rescisão ao consumidor no prazo máximo de 7 dias.

#### **Cancelamento de Serviço**

O consumidor pode solicitar o cancelamento do contrato a qualquer momento, sem necessidade de justificativa. No caso da solicitação ser feita a um atendente o cancelamento será imediato. Nos demais casos o cancelamento será efetivado em até 2 dias úteis.

Multa por fidelização: Se o contrato tiver cláusula de fidelidade vigente, pode ser cobrada multa proporcional ao tempo restante. Se o cancelamento for devido ao descumprimento contratual pela prestadora, a multa não é devida.

#### **Contestação de Cobrança**

O consumidor pode contestar cobranças em até 3 anos a partir da data da cobrança considerada indevida. Durante a contestação, o valor questionado não pode ser cobrado. A prestadora tem até 30 dias para analisar e responder à contestação. Caso contrário, o valor deve ser devolvido ou cancelado automaticamente. Se o consumidor for cobrado e pagar por um valor indevido, tem direito à devolução em dobro, com correção monetária e juros de 1% ao mês.

#### **Uso inadequado:**

Configura uso inadequado dos serviços de telecomunicações, ou uso indevido de recursos de numeração, a utilização das redes de telecomunicações para, dentre outras, cursar tráfego ou realizar chamadas:

I - massivas, assim consideradas aquelas realizadas em volume superior à capacidade humana de atendimento e comunicação;

II - sem o intuito de comunicação efetiva;

III - sem observância das regras de uso dos recursos de numeração conforme a destinação feita em plano de numeração, atribuição à Prestadora de serviço de telecomunicações e a designação ao usuário final;

IV - que dificultem, indevidamente, a identificação do chamador;

O uso inadequado dos serviços de telecomunicações ou uso indevido de recursos de numeração sujeitará os usuários responsáveis por sua realização, ao bloqueio, inclusive dos recursos de numeração, e às sanções previstas no Regulamento de Aplicação de Sanções Administrativas - RASA.

#### **Fidelidade Contratual:**

A fidelidade contratual será de 12 meses a partir da contratação mediante desconto concedido ao CLIENTE no valor da taxa de ativação, fixada em R\$ 599,00.

#### **Responsabilidade sobre Equipamentos:**

Os equipamentos disponibilizados ao CLIENTE em regime de locação ou comodato para viabilizar a prestação dos serviços permanecerão de propriedade da AMIGO ou de suas parceiras contratadas. O CLIENTE obriga-se a zelar pelo bom uso e conservação dos equipamentos, responsabilizando-se integralmente por sua guarda durante o período em que estiverem em sua posse. Em caso de rescisão contratual, cancelamento do serviço ou substituição dos equipamentos, o CLIENTE deverá proceder à devolução dos mesmos em perfeitas condições de funcionamento, ressalvado o desgaste natural pelo uso regular. A não devolução, bem como a devolução em condições que impeçam a reutilização do equipamento, implicará na obrigação do CLIENTE de ressarcir a AMIGO no valor de R\$ 500,00 (quinhentos reais) por unidade, a título de indenização, sem prejuízo de outras medidas legais cabíveis.

#### **Lei Geral de Proteção de Dados – LGPD (Lei nº 13.709/2018)**

A AMIGO observa integralmente a **Lei Geral de Proteção de Dados – LGPD (Lei nº 13.709/2018)** no tratamento de dados pessoais de seus clientes, parceiros e usuários finais, assegurando os princípios da finalidade, adequação, necessidade, segurança e transparência.

São Paulo, 25 de agosto de 2025.

*Documento assinado digitalmente para fins de registro e autenticidade:*