ESTA É A ETIQUETA
DO SERVIÇO DE INTERNET

Tudo de mais importante sobre a Oferta Nio Fibra para sua casa.

Prestadora	Código de Identificação
Nio	NIO202600000268



Nome comercial da Oferta

Nio Ultra
1Giga

INFORMAÇÕES BÁSICAS

- **Prazo de comercialização:** 16/10/2026 a 13/01/2027. Nós podemos estender esta data.
- **Prazo de vigência de contrato:** Indeterminado.
- **Oferta Exclusivamente Digital:** Não se aplica.
- **Abrangência da Oferta:** Nacional. Você encontra os municípios atendidos no site da Nio www.niointernet.com.br

PREÇOS E CONDIÇÕES

Preço

R$200/mês

este valor é composto por:

R$ 123,21 valor da banda larga

R$ 76,79 valor dos serviços adicionais

Condições de pagamento

Você pode pagar por **boleto bancário, PIX, débito automático em conta (DACC) ou cartão de crédito.**

Pagamentos no cartão de crédito ganham desconto de R$ 15/ mês.

Modalidade de contratação

A oferta pode ser contratada pelos canais: televendas, digital e PAP (vendedor porta a porta).

INFORMAÇÕES TÉCNICAS

Tecnologia

Fibra Óptica - Fiber To The Home (FTTH)

Internet - Velocidade

1 Giga, podendo variar de acordo com a utilização da rede. Velocidade máxima de download é de 1 Giga e de upload é de 500 Mega.

Wi-Fi

Dois pontos Wi-Fi, sendo eles 1 roteador principal Wi-Fi 6 + 1 ponto extra Wi-Fi 6.

RECOMENDAÇÕES DE USO

Para ganhar estabilidade e velocidade:

- Mantenha o roteador em um lugar central e elevado e evite obstáculos até o seu dispositivo, como paredes e objetos;
- e conecte via cabo de rede (ethernet).

Prazo de permanência

Você se compromete a permanecer com a gente pelo período mínimo de **12 meses** e, por isso, fica isento dos custos da habilitação no valor de R$ 540,00.

Multa por rescisão antecipada

Se você cancelar o plano antes dos 12 primeiros meses, cobraremos de você o valor dos custos da habilitação (R$ 540,00) proporcional aos meses que faltam.

Taxas adicionais

Ao cancelar sua Nio Fibra, os equipamentos (roteador e pontos extra Wi-Fi MESH, se houver), deverão ser devolvidos. O valor a ser cobrado em caso de perda, dano ou não devolução é de **R$200,00** por equipamento.

CRITÉRIOS DE REAJUSTE

Preço fixo até jan/2030

Mensalidade

O valor da mensalidade da sua oferta não será reajustado até 31/01/2030. Após essa data, poderá ser aplicado o reajuste com base no IPCA acumulado durante todo o período de vigência da oferta. Os serviços adicionais contratados podem ser reajustados antes, inclusive pelas empresas que os oferecem. Se isso acontecer, nós vamos te avisar com 30 dias de antecedência

Tributos

Alterações de tributos, como a criação, extinção ou modificação de tributos, de suas bases de cálculo ou alíquotas, podem ter repercussão direta nos preços dos serviços contratados. Nessas situações, o valor da mensalidade da sua oferta e dos serviços adicionais poderão ser reajustados.

Informações de Validade de Créditos e/ou Recarga

Não se aplica.

SERVIÇOS ADICIONAIS (SVAs)

Skeelo eBooks
Todo mês, 1 livro que está entre os mais vendidos do Brasil disponível para você!

Skeelo Audiobooks
Todo mês, 1 audiolivro: selecionado por uma curadoria especializada ou escolhido por você.

Nio Negócios e Cultura
Acesso a revistas focadas em temas de empreendedorismo, negócios e economia.

Nio Jornais
App de notícias sobre economia, política e cultura de diversos jornais do Brasil. Inclui o Diário de Pernambuco, O Povo, Correio do Estado e Diário Comercial.

Nio Revistas Marie Claire, Glamour e GQ
Temas de estilo de vida, cultura, beleza e muito mais.

Nio Jornais O Dia
As últimas notícias de esportes, economia, diversão e muito mais com o jornal O Dia.

Nio Revistas Veja
Conteúdo da revista Veja com temas de política, economia, cultura e muito mais.

Nio Jornais Meia Hora
Notícias de esportes, utilidades públicas, entretenimento, tecnologia e mais com o jornal Meia Hora.

Nio Jornais Estadão
Jornal O Estado de S. Paulo (Estadão), de grande relevância no país.

Para acessar, baixe o aplicativo pelo Google Play ou App Store, e cadastre-se com o CPF do cliente Nio.

Educação para o consumo

Para saber mais sobre esta Etiqueta Padrão, comparar ofertas e prestadoras de nosso site e conhecer melhor os seus direitos, acesse http://gov.br/anatel/etiqueta.

Comunicação com clientes

Nós mantemos nossos clientes informados, por meio de nosso site niointernet.com.br e dos canais de atendimento sobre condições de serviço, facilidades adicionais e comodidades contratadas.

Bônus

globoplay

12 meses de Globoplay por nossa conta no plano padrão com anúncios

- Cortesia nas ofertas Super e Ultra.
- A duração da cortesia é de 12 meses. Depois disso, você pode escolher assinar o Globoplay à parte, ou continuar sem esse acesso.
- Cancelando sua oferta de internet Nio, o acesso é também cancelado.
- A contratação do Globoplay é limitada a um por CPF. Se você tiver mais de uma fibra em endereços diferentes, apenas uma delas poderá acessar o serviço.



- Baixe o aplicativo Nio na Play Store ou App Store
- Clique em Cadastrar-se e siga o passo a passo
- Dentro do aplicativo Nio, ative a assinatura do Globoplay no quadro em destaque.
- Agora, baixe o App Globoplay.

Bônus

Internet móvel 5G

Sem cobrança adicional na fatura



- Voz Ilimitado Nacional/ DDD Ilimitado utilizando o 41 /SMS Ilimitado/ 0800
- Portabilidade -traga o seu número pra Nio, após ativação da linha - peça pelo App Nio
- Franquia: 2 chips com 20 GB de Dados Móveis (cada)
- WhatsApp Ilimitado : para mensagens de texto/áudios, chamada de voz e envio/recebimento de foto (demais descontam da franquia)
- Waze Ilimitado (para o plano a partir de 20GB)
- Ao fim da franquia, não haverá corte, a velocidade será reduzida para 32Kbps
- Não consumiu toda franquia? Ela acumula para o próximo mês (limitado até 2x).
- Franquia Extra - contrate fácil via App Nio: 1GB – RS 6 reais ou 2GB – RS 12 reais – Pague no pix ou cartão de crédito com validade de 7 dias
- Ative a sua linha de imediato na opção Virtual eSIM ou solicite o Chip Físico.
- App Nio não consome dados
- Controle de consumo de dados via APP Nio / SMS

Sua linha móvel segue os mesmos prazos , regras de cobrança por inadimplência do pagamento , suspensão e bloqueio do seu contrato com a NIO.

Como ativar sua móvel internet 5G:

- Após instalar a Nio Fibra ou concluir migração (cliente atual).
- Baixe o aplicativo Nio na Play Store ou App Store
- Dentro do aplicativo Nio, ative seu móvel internet 5G
- A partir do recebimento do chip físico, ou imediato na opção por eSIM :
  - Para eSIM, será validada a compatibilidade do smartphone, se compatível a configuração será automática no aparelho.
  - Para físico, após o recebimento, faça a leitura pela câmera do celular do código e siga os passos
- Clique em Cadastrar-se e siga o passo a passo
- Após ativado: a rede que o cliente visualizará no aparelho é a da Nio

Não disponível no seu produto internet móvel :

- Não recebe / não faz chamada a cobrar ou Internacional
- Não faz ligação 0300 / 0500/0900

***O serviço Internet Móvel 5G é prestado pela Surf Telecom.**
Consulte as condições de uso especificadas no contrato com a prestadora Surf Telecom (recebido no momento da ativação do chip).



É MUITO FÁCIL FALAR COM A GENTE

Faça chamadas gratuitas para nossa **Central de Atendimento:** 0800 001 1000

pelo app	pelo site	pelas redes sociais	pelo whatsapp	assinar pelo telefone	ouvidoria
Nio	**niointernet.com.br**	**@niointernet**	**21 3605.1000**	**0800 001 1000**	**0800 001 0646**

Pessoas com deficiência auditiva podem acessar o CIC Libras clicando aqui

ESTE É O RESUMO DIRETO E RETO

Contrato de Adesão à Telefonia Móvel

Este Contrato de Adesão aos Serviços de Telefonia Móvel é complementar ao Contrato de Prestação de Serviços de Telecomunicação já celebrado entre você e a NIO, e não o substitui. Ele regulamenta as regras no uso do(s) chip(s) incluídos na sua oferta NIO.

O QUE É ESTE BENEFÍCIO?	Se você contratar uma oferta NIO com direito a telefonia móvel, você pode ativar uma ou mais linhas móveis (Serviço Móvel Pessoal - SMP) na medida certa para você.
QUEM PRESTA O SERVIÇO DE TELEFONIA MÓVEL?	**A SURF TELECOM S.A. É A RESPONSÁVEL PELA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO PERANTE A ANATEL.** Mas todo o seu atendimento vai ser feito pela NIO, pelos canais de sempre.
EU PRECISO PAGAR POR ISSO?	**NÃO.** Você não paga nada a mais por isso. A linha móvel é um benefício nas ofertas elegíveis da NIO: não tem cobrança separada, não tem fatura própria e não muda o valor que você já paga, enquanto você permanecer ativo e adimplente conosco.
SOU OBRIGADO A ATIVAR A LINHA?	**NÃO. A ATIVAÇÃO É OPCIONAL E A ESCOLHA É SUA.** Se você preferir não ativar, basta não solicitar o chip.
E SE EU NÃO QUISER O MÓVEL?	**NADA MUDA. É SÓ VOCÊ NÃO USAR O BENEFÍCIO.** Você não vai ter qualquer alteração na sua fatura se ativar o chip ou não.
ATÉ QUANDO DURA O CONTRATO E A OFERTA?	**O CONTRATO E O USO DO CHIP MÓVEL NÃO TÊM PRAZO FIXO PARA TERMINAR** e dura enquanto o seu contrato e oferta com a NIO estiverem ativos. Nós sempre podemos encerrar uma oferta, mas iremos te avisar 30 dias antes.
COMO O SERVIÇO É ATIVADO?	Assim que for realizada a habilitação e instalação dos seus serviços de banda larga, você pode fazer o pedido do seu chip para a NIO — físico ou eSIM — e solicitar a ativação pelo App da NIO.
O QUE ACONTECE SE EU FICAR INADIMPLENTE COM A NIO?	**VOCÊ PERDE O BENEFÍCIO DA SUA LINHA MÓVEL,** observando as regras próprias aplicáveis ao serviço móvel. Se o contrato com a NIO for cancelado, este contrato e a linha móvel também são cancelados.
MINHA INTERNET MÓVEL TAMBÉM É ILIMITADA?	**NÃO.** As ofertas móveis concedidas são na modalidade controle e não possuem internet móvel ilimitada. Mas fique tranquilo: ao fim da franquia, sua conexão não é cortada — apenas tem a velocidade reduzida — e você pode contratar pacotes adicionais de internet junto à Surf, pelo App da NIO.

ESTE É O CONTRATO DE ADESÃO

Contrato de Adesão e Prestação de Serviços de Telefonia Móvel (SMP)

Este documento explica como funciona o benefício de uso da telefonia móvel prestada pela Surf Telecom S.A. em regime de Exploração de Serviço Móvel Pessoal por meio de Rede Virtual, nos termos do Regulamento Geral dos Serviços de Telecomunicações (RGST), aprovado pela Resolução Anatel nº 777/2025 e que você pode ativar junto às suas ofertas contempladas da NIO.

O que é este documento?

Um **contrato complementar** ao seu Contrato de Adesão e Prestação de Serviços de Telecomunicação com a NIO. Ele passa a valer apenas se, e a partir do momento em que, você solicitar a ativação de uma linha móvel bonificada na sua oferta.

Quem são as partes?

Nós, da NIO: ClientCo Serviços de Rede Nordeste S.A.

Sede: R. Epaminondas Gracindo, 22, Sala 6 – Pajuçara, Maceió/AL.

CNPJ/MF: 53.420.564/0001-40.

A prestadora do serviço móvel: Surf Telecom S.A.

Sede: Av. Magalhães de Castro, nº 4.800, conjunto 152, torre 2, Cidade Jardim, São Paulo/SP, CEP 05676-120.

CNPJ/MF: 10.455.746/0001-43.

Você: o cliente NIO que optar por ativar uma ou mais linhas móveis.

Como funciona na prática?

Ao contratar uma oferta válida da NIO com benefício de linha móvel, você passa a ter direito de ativar uma linha da Surf. Ela é a dona da autorização e prestadora final dos serviços.

Mas no dia a dia, **você só interage com a NIO**: todo contato, solicitação de atendimento, portabilidade, contratação e cancelamento acontece pela Central de Atendimento ou pelo aplicativo NIO, e é assim que suas reclamações e solicitações são recebidas e respondidas.

Quando começa a valer?

Quando você solicitar a ativação do seu chip, depois de a gente terminar de habilitar o serviço de banda larga no seu endereço.

SUA NOVA LINHA MÓVEL COMEÇA AGORA

Quem pode ativar

Só quem contratar uma **oferta NIO homologada perante a Anatel** que preveja, expressamente, o direito ao benefício de uma ou mais linhas de telefonia móvel.

E se eu já for cliente NIO?

Simples. É só solicitar a sua migração para uma oferta que preveja o benefício de linhas móveis.

Como pedir seu chip

Se seu serviço NIO ainda não foi instalado: você pode solicitar o chip diretamente pelo aplicativo NIO, a partir da data de instalação dos serviços NIO.

Se seu serviço NIO já está instalado e você migrou para uma oferta com telefonia móvel: já pode solicitar o chip a partir da data dessa migração.

Na hora de pedir, você escolhe entre o **chip físico** ou o **eSIM** (chip virtual), caso o seu aparelho seja compatível. Se optar pelo chip físico, ele será entregue no mesmo endereço de instalação da sua fibra.

COMO ATIVAR MEU CHIP

Depois que seus serviços de banda larga estiverem habilitados e instalados, é só realizar a ativação pelo aplicativo da NIO:

Se você escolheu o chip físico: a ativação pode ser feita a partir do recebimento do chip no seu endereço. Basta fazer a leitura do código pela câmera do seu celular e seguir os passos indicados no App.

Se você escolheu o eSIM: a ativação é imediata. Nós validaremos a compatibilidade do seu smartphone e, confirmada a escolha, a configuração será iniciada automaticamente no seu aparelho.

Após a ativação, o nome da rede que você visualizará no seu aparelho é o da NIO.

Quando a ativação pode ser recusada

A ativação da sua linha poderá ser recusada ou suspensa se: **(i)** o seu aparelho celular estiver impedido nos cadastros de estações móveis, como o SICS (Sistema de Controle de Seriais) ou similar, por exemplo em razão de roubo, furto ou IMEI irregular; ou **(ii)** o seu pedido de portabilidade for recusado pela operadora de origem.

Quero levar meu número (portabilidade)

Basta entrar em contato com a NIO e usar a opção de portabilidade no App da NIO. O pedido de portabilidade segue os mesmos prazos e moldes da ativação de um chip novo, e só pode ser processado a partir da data de instalação dos serviços NIO e após a ativação de uma linha.

Dica importante: ao trazer o seu número, mantenha o chip da operadora de origem em um celular ligado até conseguir responder ao SMS de confirmação da portabilidade (port out). Se o SMS de confirmação não for respondido no prazo indicado, o pedido de portabilidade é cancelado e precisará ser refeito.

SUA LINHA MÓVEL ESTÁ ATIVA

PAGAMENTO

Preciso pagar alguma fatura da linha móvel?

Não. A linha móvel é um benefício nas ofertas elegíveis da NIO e não gera cobrança separada nem fatura própria. Sua única obrigação é continuar ativo e adimplente com a NIO.

A única exceção são os **pacotes adicionais de internet (franquia extra)**, que você pode contratar pelo App da NIO. Esses pacotes são compras avulsas diretamente com a SURF, com validade limitada, não geram fatura mensal e nunca serão contratados sem a sua solicitação expressa.

E se eu ficar inadimplente ou não recarregar?

Se você for pós-pago e ficar inadimplente com a NIO, ou se for pré-pago e deixar de recarregar, você perderá a fruição do benefício da sua linha móvel, observadas as regras próprias aplicáveis ao serviço móvel.

A situação da sua linha móvel está sempre atrelada à situação do seu contrato com a NIO.

Mas não precisa se preocupar: o serviço será retomado assim que você regularizar a sua situação com a NIO ou fizer um novo pagamento no pré-pago.

Consulta e recarga de franquia

As consultas e eventuais recargas de franquia de internet móvel são contratadas, processadas e faturadas pela Surf, sempre a partir da interface do aplicativo da NIO.

Para te ajudar a acompanhar o seu consumo, você receberá **alertas por SMS** conforme for utilizando a franquia de internet da sua oferta.

Como é minha oferta móvel?

Sua oferta móvel é na modalidade controle e reúne as seguintes características, conforme a oferta contratada:

CARACTERÍSTICA	COMO FUNCIONA
Voz ilimitada	Ligações ilimitadas para celular e fixo, locais e de longa distância nacional, utilizando o CSP 41, para qualquer operadora no Brasil
SMS ilimitado	Envio de SMS para qualquer celular do Brasil
Franquia de internet	A franquia de internet móvel em GB varia de acordo com a oferta e a velocidade de fibra contratada, conforme o descritivo da sua oferta
Sem corte ao fim da franquia	Ao esgotar a franquia, o serviço de dados móveis não é cortado: a velocidade é reduzida para 32 Kbps até a próxima renovação ou contratação de franquia extra
Franquia extra	Você pode solicitar pacotes adicionais pelo App da NIO (1 GB por R$ 6,00 ou 2 GB por R$ 12,00), pagos via Pix ou cartão de crédito, com validade de 7 dias, conforme valores e condições vigentes na oferta
Gigas que acumulam	A franquia não consumida no mês acumula para o mês seguinte, limitada a 2 (duas) vezes o valor da franquia mensal
Alerta de consumo	Você recebe alertas do consumo dos seus gigas por SMS
Portabilidade	Você pode trazer o seu número de outra operadora pelo App da NIO

Benefícios extras incluídos

O **WhatsApp é ilimitado** para envio de mensagens de texto e áudios, chamadas de voz e envio e recebimento de fotos. As demais funcionalidades do aplicativo (como chamadas de vídeo, atualização de status, compartilhamento de vídeos, documentos e localização, e navegação em links externos) descontam da franquia de internet da sua oferta.

Para as ofertas com franquia de 20 GB, o **uso do Waze é ilimitado**.

Ligações

Todas as chamadas para serviços públicos de emergência são **gratuitas**. Chamadas para outros serviços de utilidade pública podem ser tarifadas como uma ligação local, ainda que a prestação do serviço de utilidade pública em si seja gratuita.

As chamadas ilimitadas incluídas na sua oferta valem para ligações locais e de longa distância nacional feitas com o **código 41**, para números fixos ou móveis de qualquer operadora no território nacional, desde que não haja uso fraudulento.

Não estão incluídas no benefício de ligações ilimitadas, entre outras:

- Ligações internacionais e roaming internacional de voz, dados e SMS, com qualquer código de prestadora;
- Ligações de longa distância nacional feitas sem o código 41;
- Ligações para códigos não geográficos (como 0300, 0500 e 0900) e para números especiais de três ou quatro dígitos, exceto os Serviços de Utilidade Pública e de Emergência regulamentados pela Anatel;
- Serviços adicionais tarifados por ligação (como downloads, votações e concursos) e chamadas a cobrar.

SMS

O serviço de SMS ilimitado vale apenas para envio a números móveis nacionais, conforme sua oferta contratada. Não estão incluídos SMS internacionais, SMS enviados em roaming internacional e mensagens para números especiais ou serviços tarifados.

Importante saber sobre a sua oferta

O benefício móvel está disponível apenas na modalidade elegível nas ofertas de internet fibra da NIO, para novas adesões ou migração de clientes da base. A NIO não comercializa o serviço móvel separadamente.

Não é permitido personalizar a oferta, ou seja, alterar a franquia mensal ou adicionar chips, a não ser por meio da escolha e migração para uma nova oferta que contemple essas condições.

Sobre o aparelho

A NIO não fornece o aparelho. Para que sua linha funcione corretamente, você precisa de um aparelho **homologado pela Anatel**, tecnicamente compatível com as frequências e tecnologias em uso e com o **IMEI regular**, não bloqueado por autoridade competente nem impedido nos cadastros de estações móveis (como o SICS ou similar).

Se você adquirir o seu aparelho de terceiros, a origem e a forma de compra são de sua exclusiva responsabilidade.

Eventual defeito do seu aparelho celular não interrompe a prestação do serviço, que continuará disponível para a sua linha, e não gera direito a indenização.

ROUBO, FURTO OU PERDA DO APARELHO OU DO CHIP

Seu celular ou chip foi roubado, furtado, perdido ou não está mais com você?

Entre em contato imediatamente com a NIO, pelos canais oficiais, para solicitar o bloqueio da linha e do aparelho.

Em caso de furto ou roubo, recomendamos que você também registre um Boletim de Ocorrência na delegacia da sua cidade.

Você continua responsável pelo uso da linha até a comunicação do fato à NIO. Após o bloqueio, você pode solicitar um novo chip com a preservação do seu número, pelos mesmos canais.

Posso transferir a linha para outra pessoa?

A linha móvel é um **benefício pessoal**, vinculado ao titular do contrato NIO, e não pode ser transferida isoladamente para terceiros. Se houver transferência de titularidade do seu contrato NIO, nos termos e condições dele, o benefício móvel acompanhará o novo titular, mediante atualização cadastral perante a NIO.

SUAS DECLARAÇÕES

O que você declara ao ativar sua linha

Ao ativar sua linha móvel, você declara que: **recebeu, leu e compreendeu** a etiqueta da oferta NIO contratada; **concorda integralmente** com as regras, condições e limitações dela; **atende aos critérios de elegibilidade** previstos no regulamento da oferta; e **recebeu as informações necessárias** para o correto acesso ao benefício da linha móvel.

Você é responsável pela guarda, pelo sigilo e pelo uso adequado das suas credenciais de acesso ao App da NIO e dos códigos relacionados à sua linha (como códigos de ativação do chip e do eSIM). A NIO não se responsabiliza pelo uso indevido de credenciais extraviadas ou cedidas a terceiros por você.

Suas obrigações

Ao ativar a linha móvel, você se compromete a:

- utilizar a linha e o chip de forma adequada, pessoal e intransferível, zelando pela sua guarda e integridade;
- manter seus dados cadastrais sempre atualizados perante a NIO, comunicando qualquer alteração pelos canais de atendimento;
- conectar à rede apenas aparelhos homologados pela Anatel, mantidos dentro das especificações técnicas de sua certificação;
- comunicar imediatamente à NIO o roubo, furto, perda ou extravio do seu chip ou aparelho, bem como qualquer suspeita de uso não autorizado da sua linha;
- responder por todo o conteúdo enviado e recebido por meio da sua linha móvel e por qualquer uso indevido dela.

Interrupções no serviço

Podem acontecer, para execução de manutenção da rede da Surf ou outras questões de falha técnica, cobertura, disponibilidade e qualidade da rede sob atribuição da Surf. **Não se preocupe, a NIO irá te avisar com pelo menos 72 horas de antecedência** e continuará oferecendo o suporte necessário pelos canais de atendimento. Isso não se aplica aos eventos fora do nosso controle, como desastres naturais, vandalismos na rede, ou cortes de energia na região.

E a cobertura?

Sua linha móvel funciona na área de cobertura da rede utilizada pela Surf, que você pode consultar no aplicativo ou no site da NIO.

Por se tratar de um serviço móvel, a qualidade do sinal e a velocidade da sua internet móvel podem variar por motivos que não dependem de nós e pelos quais não podemos nos responsabilizar. Veja algumas das razões que podem afetar o seu sinal e a sua velocidade:

- **o seu aparelho:** ele precisa ser compatível com as frequências e tecnologias em uso pela rede móvel e ter condições técnicas de alcançar a velocidade da sua oferta. Ex.: um celular que não suporta 5G navegará apenas nas redes disponíveis para ele (como o 4G);
- **reparos, manutenções, ampliações e substituições** de equipamentos da rede móvel, que podem gerar degradação momentânea da cobertura ou indisponibilidade temporária do sinal;
- **fatores técnicos, geográficos e meteorológicos,** incluindo as chamadas áreas de sombra, causadas por obstáculos físicos (como montanhas, prédios e túneis) e fenômenos naturais (como tempestades e raios);
- **ambientes internos:** a espessura das paredes e a estrutura das edificações podem reduzir ou impedir a propagação do sinal dentro de imóveis;
- **quantidade de dispositivos e usuários conectados** simultaneamente à mesma antena ou região, e outras interferências no sinal.

Se a sua oferta NIO for encerrada ou alterada

Se a sua oferta NIO for ser encerrada ou alterada e isso afetar o benefício da telefonia móvel, **te avisaremos com antecedência de, pelo menos, 30 dias.** Isso também vale para a alteração no responsável pela sua rede de telefonia móvel.

E SE A PARCERIA ENTRE A NIO E A SURF TERMINAR?

Se, por qualquer motivo, a SURF deixar de ser a prestadora do seu serviço móvel, você será comunicado.

Agora, fique tranquilo: nessa hipótese, **outra operadora autorizada pela Anatel assumirá o serviço, sem interrupção e sem custo para você.** Seu número será mantido, e a NIO continuará oferecendo o suporte necessário pelos canais de atendimento.

O que você não pode fazer

Você não pode usar a sua linha móvel de forma abusiva, fraudulenta ou contrária à lei e à regulamentação. São exemplos de uso proibido:

- vender, revender, ceder, alugar ou sublocar esses serviços para outra pessoa ou empresa. A exploração ou revenda de serviços de telecomunicação sem autorização é proibida por lei;
- enviar SMS ou realizar chamadas por meio de máquinas, computadores, plataformas ou dispositivos que não sejam o aparelho celular do usuário, incluindo o envio de SPAM e mensagens em massa;
- usar equipamentos como GSM Box, Black Box ou similares, ou manter desbalanceamento relevante entre chamadas originadas e recebidas, indicativo de uso comercial ou industrial da linha;
- usar a linha para conferências, salas de conversação (chat) e serviços similares, ou para receber chamadas a cobrar de forma reiterada;
- utilizar a linha para práticas que violem a lei, a moral e os bons costumes, para fraudes, ou de modo a prejudicar o funcionamento da rede e a experiência de outros usuários.

Atenção: Se identificarmos um uso inadequado, fraudulento, ou muito diferente do seu perfil habitual de consumo, poderemos suspender ou cancelar a fruição do benefício e o seu contrato, sem prejuízo das demais medidas cabíveis.

Proteção de dados

Para viabilizar a ativação e o funcionamento da sua linha, a NIO e a Surf compartilham entre si os dados necessários ao cadastramento da linha, à execução do serviço, ao cumprimento de obrigações legais e regulatórias (incluindo o cadastro de usuários exigido pela Anatel e a interceptação legal, nos termos da lei) e à prevenção de fraudes. O tratamento segue a **Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD)** e as políticas de privacidade da NIO e da Surf, disponíveis nos respectivos sites.

Assim como no restante do seu relacionamento, você pode tirar dúvidas e fazer pedidos relacionados aos seus dados pelo **Portal da Privacidade da NIO**.

Telemarketing

Você pode escolher não receber chamadas de telemarketing e mensagens publicitárias da NIO. Basta acessar o site da NIO para saber mais.

A HORA DE DESLIGAR

Quando esse contrato acaba

Ele não tem um prazo para terminar.

Ele é encerrado se você rescindir seu contrato com a NIO; se pedir o cancelamento da linha móvel ou se nós optarmos pelo encerramento. Mas não se preocupe, se for por opção nossa, avisaremos você e a ANATEL pelo menos 30 dias antes.

Exemplos de motivos que podem levar ao cancelamento da sua linha

Além do cancelamento ou da inadimplência do seu contrato com a NIO, você poderá perder a fruição do benefício da sua linha móvel se: você fizer uso proibido ou fraudulento do serviço (veja "**O que você não pode fazer**"); houver descontinuidade do benefício móvel nas ofertas NIO, mediante aviso prévio de 30 dias; houver extinção da autorização outorgada à Surf para a prestação do SMP; se não houver prestadora sucessora nos termos do item "E se a parceria entre a NIO e a Surf terminar?"; ou ocorrer o falecimento do titular sem transferência de titularidade do contrato NIO.

Posso cancelar só a linha móvel?

Sim. Você pode cancelar sua linha móvel a qualquer momento, pelos canais oficiais da NIO, sem precisar cancelar o restante do seu contrato. Você poderá reativar a linha móvel enquanto contratado a oferta da NIO com benefício de linha móvel, mas não podemos garantir de recuperação do número anterior.

Se você alterar para oferta elegível ao benefício, não gera direito automático de retorno à oferta ou preço apenas pelo cancelamento ou não uso da linha móvel.

O que acontece se eu cancelar meu contrato com a NIO?

O cancelamento do seu contrato com a NIO implica o cancelamento imediato do seu contrato e da fruição do benefício da sua linha móvel. Da mesma forma, a suspensão ou o bloqueio por inadimplência no seu contrato NIO implica a perda da fruição do benefício da linha móvel.

DISPOSIÇÕES FINAIS — SEGUIMOS A ANATEL

Todos os procedimentos e prazos relacionados à prestação do serviço móvel seguem as leis e regras da Anatel, em especial o Regulamento Geral de Direitos do Consumidor de Serviços de Telecomunicações (RGC).