TIM CELULAR S/A – CNPJ: 04.206.050/0001-80
Insc.Estadual: 116.049.102.113 Insc.Municipal:2.978.385-2
AV. GIOVANNI GRONCHI, NO. 7143, VILA ANDRADE, SÃO PAULO (SP)-CEP: 05.724-006

Consultor TIM:
Marcondes Domingos Pereira
Telefone: (31)9101-8424 - E-mail: mpereira_intelig@timmaxitel.com.br

On-site Support (Suporte na Cidade Administrativa): Ed. Gerais – 2º andar – Pos. 566
Aluísio Fernando Silva de Sant´Ana
Telefone: (31)3915-0406 – Email: atendimento.seplag1@silro.com.br

Procedimentos TIM:

Call Center corporativo:
- O número de acesso ao CALL CENTER corporativo TIM é 1056, a ligação deverá ser feita sempre do número registrado do gestor do contrato ou então do fixo, nesta opção deverá digitar o número cadastrado para direcionamento da ligação, desta forma a URA identificará que é um cliente da carteira governo – TOP CLIENT e direcionará para atendimento prioritário.

Quanto à contestação de faturas:
- A contestação deverá ser registrada via 1056 (mesma condição de ligação acima) antes da data de vencimento para evitar bloqueio de linhas por inadimplência; caso a contestação seja feita após o vencimento da fatura, esta deverá ser paga e caso seja procedente o crédito será concedido em fatura futura.

Quanto a perda/roubo de chip/aparelhos:
- A TIM poderá fornecer chip's reservas virgens a fim de substituição rápida de chips inutilizados ou extraviados; o fornecimento destes chips e quando necessário a substituição deverão ser solicitadas sempre via e-mail ao Executivo de contas TIM.
- Para substituição de aparelhos perdidos e roubados: o comodato dos aparelhos são de 12 meses, em caso de solicitação de substituição antes do término será cobrado o valor residual do comodato (valor do aparelho (vide nota fiscal) dividido por 12; vezes o número de meses para o encerramento do comodato) e o novo aparelho terá reinício do comodato de 12 meses a partir da data da emissão da fatura.
- Os aparelhos com comodato renovado antecipadamente, não serão substituídos em caso de renovação de contrato para não descumprimento do comodato e conseqüente cobrança de multa.
- Os modelos de aparelhos para reposição serão sempre os mesmos, ou na falta destes em estoque o primeiro similar ou imediatamente superior.

Quanto ao uso em roaming nacional e ligações de longa distância:
- A TIM possui cobertura própria nacional (vide mapa das cidades e estados no site: www.tim.com.br); quando em visita a outro estado não será necessário nenhuma reprogramação de linha.
- Para ligações de longa distância Usar sempre o cód. De operadora **TIM (41)** antes do DDD do número de destino da ligação
- Observar sempre no visor do aparelho a informação do DDD da área em que está visitando (Ex: TIM SP – 11 ; TIM DF-61; TIM RJ – 21; TIM BA-73); é a partir deste DDD que será a origem de suas ligações quando em visita a outro estado.
- Os tipos de ligações são iguais mesmo em outro estado; basta saber interpretar:
Ligação VC1: o **DDD do número de destino** deverá ser **igual** ao **DDD da área** onde originará a ligação.(Ex: originou em TIM MG 31 ligou para o número 3191018424 ; originou em TIM SP 11 ligou para o numero 1181130001; originou em TIM DF 61 ligou para o número 6181130001).

Ligação VC2: o **2º. Digito do DDD do número de destino** deverá ser **diferente** do **DDD da área de origem da ligação**. (Ex: originou em TIM MG 31 ligou para o número 3391018424; originou em TIM SP 11 ligou para número 1281131010; originou TIM BA 71 ligou para o número 7391411010).
Ligação VC3: o 1º. dígito do DDD do número de destino deverá ser diferente do DDD da área de origem da ligação. (Ex: originou em TIM SP 11 e ligou para o número 3191018424; originou em TIM MG 31 e ligou para o número 1181131010.
- Para ligações locais no estado visitado não haverá necessidade de inserir cod. De operadora.
- Para ligar do estado visitado para o estado de origem é uma ligação VC3 e será necessário a inserção do cód.da operadora longa distância TIM(41).
- Para ligar para outra área (DDD diferente da região visitada) também será necessário a inserção do cod. Operadora longa distância TIM (41).
- Se estiver em visita a outro estado e for ligar para um número com DDD igual ao seu, mesmo que este número esteja perto de você será necessário o uso do cod. Operadora longa distância TIM(41).

Quanto ao recebimento de SMS de propaganda de terceiros ou da TIM:
- Ao receber SMS de propagandas de serviços de mensagens de SONS, IMAGENS E VÍDEOS E INFORMAÇÕES diárias sobre religião, esporte, música dentre outros, avaliar bem a oferta e somente requisitar mais informações se estiver disposta a arcar com os custos; não existe gratuidade de nenhum destes serviços.
- A TIM não tem como bloquear estas ofertas porque são enviados via SMS por empresas terceiras a números descobertos por eles; então se o usuário der um click em qualquer ícone da oferta correrá o risco de ativar o serviço e deverá ter cobrança em sua fatura futura; se o serviço for ativado a TIM não irá ressarcir esta cobrança.
- A única forma de evitar esta propaganda é bloqueando a origem e recebimento de SMS, mas assim o bloqueio é total do serviço, ou seja, não terá como enviar nem receber SMS de ninguém.

Quanto ao uso em Roaming Internacional:
- No site: www.tim.com.br no link de cobertura e roaming encontrará também acesso ao link do **Guia de Viagens**; neste guia encontrará todas as informações necessárias para o uso de sua linha em roaming internacional, inclusive a compatibilidade de modelo de aparelhos no país a ser visitado, opções de operadora, valor de ligações e mensagens, dentre outras.

Quanto ao modelo de aparelhos contratados:
- modelos básicos para serviços de VOZ: LG GS107; Nokia 1616 ou Samsung E1086
- modelos smartphone para VOZ e DADOS: SAMSUNG B6520 ou BLACKBERRY 8520.
- modens: Huawei E173 ou Onda

O serviço TIM AGENDA:
"O serviço TIM Agenda vem pré-ativado no chip do cliente, porém para utilizá-lo o cliente paga as tarifas do serviço. O serviço não necessita de desativação. Caso o usuário não queira mais o serviço TIM Agenda, basta não utilizá-lo. De qualquer forma a última cópia segura ficará disponível para resgate quando ele quiser." Prezados, feito o Backup, os dados estão salvos na web, para a necessidade de resgatá-los. Provavelmente, os usuários que foram tarifados, realizaram substituição de timchip. Peço desculpas por não poder atender à solicitação. Trata-se de um serviço que é atrelado ao chip e a utilização e, conseqüentemente, tarifação, apenas depende do usuário. Favor informar aos proprietários dos timchips, que os dados já inclusos, ficarão na web. Porém, não faz-se necessário realizar backup, a cada substituição de chip. Ciente de sua atenção.