

Boas-vindas! Somos a

nio

sua nova
vida digital



Nosso acordo com você

Aqui você encontra
todos os nossos
combinados



@niointernet

ache, clique → leia



RESUMO DIRETO E RETO

1 página

As informações mais importantes do contrato resumidas em 1 única página.



CONTRATO DE ADESÃO

7 páginas

Nossos combinados completos pra você ler.



OFERTA DE INTERNET

3 páginas

Detalhes e valores das nossas ofertas de Internet Banda Larga.



OFERTA DE TELEFONE FIXO

1 página

Telefone fixo? Veja aqui detalhes e valores das nossas ofertas.



nio

ESTE É O RESUMO DIRETO E RETO

nio

QUAIS SERVIÇOS DE TELECOM POSSO CONTRATAR?



INTERNET BANDA LARGA
internet para sua casa ou empresa

e / ou



TELEFONE FIXO
faça e receba ligações

ATÉ QUANDO DURA O CONTRATO?

NÃO TEM UM PRAZO FIXO PARA TERMINAR.
Ele dura até quando você estiver satisfeito com nossos serviços.

E A OFERTA?

VALE PELO TEMPO COMBINADO QUANDO VOCÊ CONTRATOU.
Nós sempre podemos encerrar uma oferta, mas iremos te avisar 30 dias antes.

COMO O SERVIÇO É ATIVADO?

NÓS VAMOS ATÉ SUA CASA HABILITAR O SERVIÇO.
A habilitação será agendada de acordo com a sua disponibilidade de nos receber. A contratação depende de condições técnicas e de segurança.

A VELOCIDADE DA INTERNET É GARANTIDA?

ELA PODE VARIAR, POR MOTIVOS QUE NÃO CONTROLAMOS.
Sua rede interna, equipamentos ou o número de pessoas conectadas pode afetar a velocidade. Não podemos nos responsabilizar por essas variações.

QUAL O LIMITE DE USO DA INTERNET?

NÃO HÁ LIMITES.
Use a internet o quanto quiser! Mas sempre com responsabilidade.

COMO SÃO OS PREÇOS?

Podem incluir MENSALIDADE + HABILITAÇÃO.
Se você for mudar o endereço do serviço, poderá ser cobrado um valor de transferência. A cobrança da habilitação pode ser isentada se você permanecer 12 meses com a gente.

OS PREÇOS SÃO REAJUSTADOS?

ISSO PODE ACONTECER.
Nesse caso, tomaremos como base um índice chamado IPCA.
 Saiba mais informações no contrato principal e no descritivo da sua oferta.

TENHO QUE FICAR UM TEMPO MÍNIMO?

SÓ SE A GENTE TIVER COMBINADO ISSO.
Nós podemos oferecer vantagens ou descontos em troca de compromisso de permanência. Se você aceitar a oferta, terá de manter o serviço por pelo menos 12 meses ou poderemos aplicar multas.

O QUE NÃO POSSO FAZER?

REVENDER OS NOSSOS SERVIÇOS.
Revender os serviços para outras pessoas ou empresas é proibido por lei!



É MUITO FÁCIL FALAR COM A GENTE

Faça chamadas gratuitas para nossa ouvidoria: 0800 001 0646

pelo app
Nio

pelo whatsapp
213605-1000

pelo telefone
0800 001 1000

pelo site
niointernet.com.br

pelas redes sociais
@niointernet

peças com deficiência auditiva podem ligar ou enviar SMS para o número 142, via telefone adaptado.

ESTE É O CONTRATO DE ADESÃO

Contrato de
adesão e
prestação de
serviços de
telecomunicação

Aqui você encontra as regras e condições para contratar os nossos serviços de **internet banda larga** e de **telefonia fixa**.

Você pode contratar esses serviços **juntos ou separados**, em todas as áreas em que a Nio está presente.

Nós mantemos nossos assinantes informados, por meio de nosso site niointernet.com.br e dos canais de atendimento, sobre condições de serviços, facilidades adicionais e comodidades contratadas, com seus respectivos preços.

O que é esse documento?



Um contrato. Um combinado entre nós, que explica como vai funcionar o serviço de internet ou telefonia que você está contratando.

Consulte a disponibilidade no seu endereço e nossa área de cobertura em niointernet.com.br

Quem são as partes do contrato?



você + **nio**
o cliente nós, da Nio

ClientCo Serviços de Rede Nordeste S.A.

Sede: Rua Correa Vasques, 69, sala 302, Cidade Nova, Rio de Janeiro/RJ.

CNPJ/MF: 53.420.564/0001-40

Quando começa a valer?



Quando a gente terminar de habilitar o serviço no seu endereço.

nio

Vem! Vamos passar por cada parte desse contrato...

1

A SUA NOVA VIDA DIGITAL COMEÇA AGORA

CONTRATO DE ADESÃO



Você escolhe a sua oferta

Você pode contratar nossa **internet**,
nosso **telefone fixo** ou **os dois!**

Temos diferentes ofertas para
você escolher, confira em
niointernet.com.br



deu dúvida?

não se preocupe: você
pode pedir para **mudar
sua oferta** com a gente
a qualquer momento,
sem cobranças
adicionais.



Habilitação

A sua oferta de internet Nio Fibra tem
um **valor de habilitação** para cobrir os
serviços técnicos necessários para
ativação da sua conexão.

Importante lembrar
que, se você tiver
**benefícios
ou descontos ativos**,
isso pode levar a
alguma cobrança.





Nossa equipe vai até você

O prazo regulamentar é 10 dias úteis da contratação, mas nós agendaremos nossa ida até o seu endereço de acordo com a sua disponibilidade de nos receber para **fazer a habilitação e a ativação** do seu serviço.



Sobre equipamentos

Qualquer **equipamento que a gente emprestar** para você é entregue em regime de comodato. Isso quer dizer que continua sendo nosso e **deve ser devolvido** no fim do contrato, funcionando normalmente.



PARA QUEM TEM PLANO DE INTERNET

Para que sua internet funcione, vamos te **emprestar um Kit com equipamentos essenciais**, como:

- **roteador**, para conectar o cabo de fibra ótica e distribuir o sinal da sua internet
- dependendo do plano, um roteador MESH, para aumentar o alcance do Wi-Fi

PARA QUEM TEM PLANO DE TELEFONE

A gente não oferece o aparelho em si. Você precisa **ter um telefone compatível** com a nossa tecnologia e aprovado pela ANATEL.

Importante saber:

Pode acontecer de **não ser possível instalar o serviço** no endereço que você indicou. Várias razões podem levar a isso, como **falta da infraestrutura necessária** ou a distância para nossa rede.

Nesse caso, o pedido será cancelado sem custos ou multa para nenhum de nós.

Nós também podemos não enviar equipes para fazer instalação ou manutenção em locais que a gente considere que possam trazer **riscos à segurança** dos profissionais.



**Tudo pronto,
é hora de aproveitar!**

Pagamento



Todo mês você receberá um DOCUMENTO DE PAGAMENTO

Traz o **valor total a pagar no mês**, incluindo a *mensalidade* do seu plano e eventuais serviços extras que você tiver contratado. No 1º mês, pode incluir também o valor de habilitação.

O valor da **mensalidade** é fixo para o período de 30 dias e não depende da quantidade de internet ou de telefone que você usou. Se o seu plano é pós pago, no 1º e último mês, você paga um valor proporcional aos dias em que o plano estava válido.

Traz a **data de vencimento**. O pagamento deve ser feito até esse dia.

Detalha como o valor é composto, mostrando impostos e eventuais serviços de valor adicionado que fazem parte da sua oferta.

COMO FAÇO PARA ACESSAR E PAGAR O DOCUMENTO PARA PAGAMENTO?

DIRETO NO APP OU NO SITE DA NIO

Também vamos te enviar pelo meio que você escolheu, em até 5 dias úteis antes do vencimento. **Mas atenção:** se acontecer de não receber a conta, ainda é sua obrigação pagar na data certa. Você pode buscar uma nova via do documento no site ou app da Nio.

POSSO TER DESCONTO?

PODEMOS OFERECER PROMOÇÕES E OUTROS BENEFÍCIOS DE VEZ EM QUANDO

Também podemos encerrar esses descontos quando quisermos, mas fique tranquilo que iremos te avisar 30 dias antes.

E VALORES EXTRAS?

VALORES EXTRAS, SÓ SE VOCÊ QUISER SERVIÇOS EXTRAS!

Podemos oferecer serviços e benefícios extras, como acesso a serviços de vídeo ou outros serviços adicionais. Eles estarão no mesmo documento de pagamento, se você contratar!

VAI TER REAJUSTE?**REAJUSTES PODEM ACONTECER, MAS SÓ NOS TERMOS QUE**

COMBINAMOS Você pode ver as condições de reajuste na descrição da oferta que você contratou. Quando não for o caso de uma promoção, os reajustes devem acontecer a cada 12 meses, seguindo o IPCA.

O VALOR VEIO ERRADO?**SE VOCÊ ACHAR QUE ISSO ACONTECEU, FALE COM A GENTE**

Você pode questionar valores cobrados em até 3 anos do recebimento da fatura. **Mas atenção:** sugerimos que você não deixe de fazer o pagamento, para evitar ter que pagar com juros e correção depois, caso os valores estejam corretos. Se for comprovado o erro, iremos devolver o valor na fatura seguinte.

ATRASEI O PAGAMENTO. E AGORA?**O VALOR É CORRIGIDO, ALÉM DE SER APLICADA UMA MULTA E JUROS**

A correção será feita, da data do vencimento até a do pagamento. A multa será de 2% ao mês e o juros 1% ao mês, proporcional ao tempo em atraso.

E SE EU NÃO PAGAR?**OS SERVIÇOS PODEM SER SUSPENSOS, TOTALMENTE OU PARCIALMENTE**

Nos casos de não pagamento o serviço pode ser interrompido, de acordo com as regras estabelecidas pela ANATEL, e podemos até mesmo cancelar nosso contrato. Seus documentos de pagamento seguintes terão uma notificação de atraso e nós poderemos tomar medidas mais duras, como avisar órgãos de proteção ao crédito (SPC/Serasa) ou entrar na justiça.

Nós entraremos em contato com você e podemos decidir seguir oferecendo o serviço enquanto negociamos o pagamento (o que não significa que a situação foi regularizada!).

**SE A SUA OFERTA FOR ENCERRADA**

Se a gente encerrar sua oferta, você pode escolher qualquer oferta Nio disponível! Se você não se manifestar, nós poderemos escolher a oferta que for mais próxima da que você tiver no momento.





O QUE VOCÊ NÃO PODE FAZER

Vender esses serviços para outra pessoa. A revenda de serviços de telecomunicação é **proibida por lei**. Se identificarmos um uso inadequado, ou muito diferente do que você costuma fazer, poderemos suspender ou cancelar o seu contrato.

TEVE PROBLEMAS COM O EQUIPAMENTO?

Entre em contato com a gente! Se for preciso, nós faremos a troca. Guarde o equipamento para devolver no dia da visita.

Lembre-se: o prazo é de 10 dias úteis para irmos até o seu endereço.

SOBRE INTERRUPTÕES NOS SERVIÇOS.

Podem acontecer, para **manutenção da rede** ou outra **questão técnica**. Não se preocupe, nós iremos te **avisar com pelo menos 72 horas de antecedência**.

O tempo de interrupção será **descontado** da mensalidade, como qualquer outra falha no serviço por responsabilidade exclusivamente nossa. Isso não se aplica a eventos fora do nosso controle, como desastres naturais, vandalismos na rede, ou cortes de energia na região.



VAI SE MUDAR?

Nós temos até 10 dias úteis desde o seu aviso, mas agendaremos a transferência de acordo com a sua disponibilidade!

condições: seus pagamentos estarem em dia, viabilidade técnica, segurança e pagamento do valor de habilitação.



VAI FICAR UM TEMPO SEM USAR?

Você pode pedir para suspender o serviço e reativá-lo depois, sem custo adicional.

- **quantas vezes:** 1 a cada 12 meses
- **período:** mínimo de 30 e máximo de 120 dias
- **condições:** seus pagamentos estarem em dia e o endereço se manter o mesmo.

Não haverá cobranças no período e todo o contrato será prorrogado, menos o reajuste.

A velocidade da sua internet pode sofrer alterações por motivos que não dependem de nós e **pelos quais não podemos nos responsabilizar**.

Veja alguma das razões que podem afetar a sua velocidade:

- sua rede interna ou seus equipamentos, como cabos ou eletrônicos
- pessoas conectadas ao mesmo tempo ou outras interferências no sinal
- distância do aparelho para o roteador, barreiras físicas ou a espessura das paredes

A HORA DE DESLIGAR

3



Quando esse contrato acaba?

Ele **não tem um prazo para terminar**, mas nós dois podemos **encerrar quando quisermos**.

Mas, claro, se ainda tiverem valores pendentes, você ainda terá de pagá-los, mesmo com o encerramento do contrato.

Se você cancelar este contrato, o seu telefone **será desativado em até 24 horas** após o pedido, sem custo adicional. Lembre-se que você precisará pagar pelo serviço até o dia em que ele for realmente cancelado.



para quem tem plano de telefone

Exemplos de motivos que podem levar a gente a encerrar o contrato:

- não ser possível manter os serviços por razões de segurança
- você não pagar as contas por mais de 75 dias
- você fazer uso indevido dos serviços, que possa caracterizar uso industrial ou consumo abusivo
- a gente parar de oferecer os serviços que você contratou

Proteção de dados

Todas as informações sobre como tratamos seus dados estão em nosso Aviso de Privacidade, disponível no site.

Temos também um Portal da Privacidade, onde você pode tirar dúvidas e fazer pedidos relacionados aos seus dados.

Telemarketing

você pode escolher não receber chamadas de telemarketing da Nio.

Alterações neste contrato

Pode acontecer de a gente alterar alguma condição deste contrato. se isso acontecer, vamos te avisar com 30 dias de antecedência.

Seguimos a ANATEL

Todos os nossos procedimentos e prazos na prestação dos serviços seguem as leis e regras da ANATEL, principalmente o Regulamento Geral de Direitos de Consumidor, disponível no site anatel.gov.br.

Para quem tem plano de internet

Nós entraremos em contato com você para combinar a forma de devolver os equipamentos no fim do contrato – como retirada pela nossa equipe ou envio pelos Correios.

Direitos, deveres, responsabilidades

Para consultar direitos e deveres suas e da Nio:

- site oficial da ANATEL (anatel.gov.br)
- site da Nio

É responsabilidade sua: todo o conteúdo que você envia e recebe usando os nossos serviços e qualquer uso indevido.

Nós, da Nio, também não somos responsáveis e nem iremos compensar você por perdas indiretas, lucros que você deixou de ter, danos morais ou insucesso comercial.



É MUITO FÁCIL FALAR COM A GENTE

Faça chamadas gratuitas para nossa ouvidoria: 0800 001 0646

pelo app
Nio

pelo whatsapp
213605-1000

pelo telefone
0800 001 1000

pelo site
niointernet.com.br

pelas redes sociais
@niointernet

peças com deficiência auditiva podem ligar ou enviar SMS para o número 142, via telefone adaptado.

ESTAS SÃO AS OFERTAS DE INTERNET

nio

OFERTA DE INTERNET



Ofertas de
Internet
Banda Larga
Nio Fibra

Aqui você encontra as informações das nossas ofertas, **feitas para você, que precisa de internet, em casa, para usar quanto quiser.**

Essas ofertas são válidas para adesões no período de 3 a 30 de julho de 2025. Nós podemos estender essa data.

Sobre a nossa oferta



Feita para uso em **casa** (residencial). Para planos empresariais, consulte outras opções em nosso site.



Oferece **diferentes velocidades e valores** para você escolher o melhor para você.



Pode ser contratada em **todo o Brasil**, nas áreas em que a Nio tem cobertura. Consulte viabilidade em niointernet.com.br.



Só pode ser instalada se o seu endereço tiver a **a segurança e a estrutura técnica necessária.**



Depois de contratada, **não tem prazo para acabar**, mas a Nio pode escolher encerrar a oferta. Não se preocupe, se isso acontecer avisaremos você e a ANATEL pelo menos 30 dias antes.

Nós mantemos nossos **assinantes informados**, por meio de nosso site niointernet.com.br e dos canais de **atendimento**, sobre condições de serviços, facilidades adicionais e comodidades contratadas, com seus respectivos preços.

VALORES

Você paga um **valor fixo mensal** para banda larga.

Além disso, temos um **valor de habilitação** no início do plano e outros **serviços**, pagos à parte.

Sem compromisso de permanência
R\$540,00

Internet Banda Larga Nio Fibra para sua casa

Esta é a velocidade máxima de **download**, usada para baixar arquivos ou carregar páginas. A velocidade máxima de **upload**, para enviar arquivos, será metade deste valor.

Oferta

Equipamentos

Quanto

Velocidade

Oferta	Velocidade	Equipamentos	Quanto
Essencial	500 Mbps	1 roteador principal Wi-Fi 5	R\$95,00
Super	700 Mbps	1 roteador principal Wi-Fi 6	R\$125,00
Ultra	1000 Mbps	1 roteador principal Wi-Fi 6 + 1 ponto extra Wi-Fi 6	R\$155,00

São emprestados pela Nio e devem ser devolvidos no final do contrato.

Importante saber:

a velocidade que você contrata **pode variar** por causa de fatores **internos** ou **externos**.

Não podemos nos responsabilizar por essas variações, como está no Contrato de Adesão.

→ sua rede de Wi-Fi, seus aparelhos

← congestionamento da rede, distância para o roteador, barreiras físicas como paredes ou móveis

Impostos

Os impostos já estão incluídos na mensalidade e aparecem descritos no seu documento de pagamento.

Formas de pagamento

PIX
Boleto
Débito automático
Cartão de Crédito

BENEFÍCIO CARTÃO

escolhendo pagar com cartão de crédito, você ganha um desconto de R\$10,00 no valor final da sua fatura.

Reajuste

O valor da mensalidade do seu plano **não será reajustado até 31 de janeiro de 2028!**

Após essa data, poderá acontecer um reajuste. Ele será feito com base no IPCA acumulado durante todo o período da contratação. Depois, os reajustes poderão ser anuais, seguindo o mesmo índice.

Obs: isso vale apenas para o valor da mensalidade e **não inclui serviços adicionais** que você pode ter contratado. Esses podem ser reajustados antes, inclusive pelas empresas que os oferecem (como Globo e HBO, no caso de streamings). Se isso acontecer, nós vamos te avisar com 30 dias de antecedência.



ESTA É A OFERTA DE TELEFONE FIXO



nio

Oferta de
Telefonia
Fixa Nio –
Chamadas
ilimitadas
(Fixo Alone –
Legado)

Aqui você encontra as informações da nossa oferta, **feita para você, que quer fazer e receber ligações no conforto do seu telefone fixo.**

Sobre a nossa oferta



Feita para chamadas locais e nacionais, para outros telefones fixos ou móveis, sem a necessidade de utilização de código de prestadora (CSP). **Mas atenção:** você será cobrado a parte caso utilize o código de outra operadora para chamadas nacionais ou internacionais.



Você ama falar no telefone? Sem problemas: aqui é uso ilimitado!



Pode ser contratado em **todo o Brasil**, nas áreas em que a Nio tem cobertura. Consulte niointernet.com.br.



Não tem prazo para acabar, mas a Nio pode escolher encerrar a oferta no futuro. Não se preocupe, nós iremos te avisar com 30 dias de antecedência.



Só pode ser instalada se o seu endereço tiver a **a segurança e a estrutura técnica necessária.**



Quer manter seu número de telefone? **Peça portabilidade quando desejar.**

Sobre reajuste:

Será feito com base no IPCA, a cada 12 meses, a partir de jun/25.

Permanência

Você fica 12 meses com a gente e não paga o valor de habilitação!

Se você cancelar antes dos 12 meses, deverá pagar um valor da taxa proporcional aos meses que faltaram.

VALORES

Você paga o **valor fixo mensal** de R\$75,00 quando contratado sem Banda Larga.

Além disso, cobramos:

Valor de habilitação: R\$240,00

Formas de
pagamento

Boleto
Débito automático