

# PLANO DE SERVIÇO DO SERVIÇO DE COMUNICAÇÃO MULTIMÍDIA DENOMINADO NET VÍRTUA 20Mbps

## Plano de Serviço

### 1. Aplicação

Este Plano de Serviço do Serviço de Comunicação Multimídia é aplicável a autorizatória Claro S/A (Sucessora por incorporação da Net Serviços de Comunicação S/A), denominada doravante como Claro, em sua respectiva área de atuação, estando disponível a quaisquer interessados que contrate seu Serviço de Comunicação Multimídia.

Este Plano de Serviço se aplica ao provimento de conexão à internet que apresente a marca NET, utilizando quaisquer meios, a Assinantes dentro da Área de Prestação de Serviço, para uso exclusivamente residencial e comercializado conforme decreto para Internet Popular nos Estados da Nação descritos no item 14.

Este Plano de Serviço será ofertado a todos os usuários ou pretensos usuários dentro da área de prestação descrita no item 14, os quais têm o direito de livre opção, migração e vinculação, a qualquer tempo, a outros Planos de Serviços da NET.

### 2. Característica deste Plano

Este Plano de Serviço é ofertado a clientes interessados na contratação mensal de Serviço de Comunicação Multimídia com a utilização de um ponto principal e a possibilidade de contratação de pontos opcionais limitados a uma quantidade tecnicamente viável no endereço, com valor de assinatura, mensalidade em Reais (R\$), estipulados no item 9.1.

A velocidade máxima de download é de 20Mbps e a velocidade máxima de upload é de 1Mbps. O serviço é disponibilizado com Franquia de Consumo de dados de 100GB.

#### 2.1 Do equipamento *cable modem*

O equipamento *cable modem* é de propriedade da prestadora e será cedido ao usuário, em regime de comodato, locação ou por qualquer outro meio a critério da prestadora, para fruição do serviço.

#### 2.2 Das facilidades e serviços adicionais

O usuário deste Plano de Serviço poderá contratar outras facilidades adicionais a serem disponibilizados no portal [www.net.com.br](http://www.net.com.br) ou por meio da Central de Relacionamento NET 10621, que estarão sujeitos às condições comerciais vigentes e às tecnologias disponíveis, à época da contratação.

### **2.3 Das velocidades mínimas e máximas do serviço**

A velocidade instantânea mínima para o Serviço de Comunicação Multimídia, em conformidade com a Resolução 574/2011 da Anatel, é de 40% da velocidade máxima contratada e a velocidade média de 80% da velocidade máxima contratada..

### **2.4 Franquia de Consumo**

Corresponde a quantidade de Megabytes transferidos, calculado a partir da soma da quantidade de Megabytes recebidos (download) e enviados (upload).

Quando ultrapassada a franquia de consumo, o usuário poderá ter a velocidade de seu pacote reduzida para a velocidade mínima comercializada pela operadora na cidade onde ocorre a prestação do serviço contratado pelo cliente até o próximo ciclo de faturamento do serviço. Caso ocorrer a redução da velocidade o cliente será comunicado por email antes de atingir o limite e também no ato da alteração da velocidade.

Eventual saldo de tráfego contratado não utilizado em um ciclo de faturamento não será transferido para o ciclo subsequente.

## **3. Critérios e forma de aplicação de cada item de cobrança deste Plano de Serviço**

### **3.1 Adesão e Taxa de Instalação**

É o valor cobrado do usuário do Plano de Serviço, pela ativação ou instalação do serviço.

### **3.2 Assinatura**

Corresponde ao valor a ser cobrado do usuário deste Plano de Serviço, com periodicidade mensal, pelo fato de ter à sua disposição o serviço sob as condições previstas no Plano de Serviço.

### **3.3 Pontos Opcionais**

É o valor mensal para cada ponto autônomo, simultâneo e independente do ponto principal, instalado no mesmo endereço, mediante a utilização de um *cable modem* para cada ponto.

## **4. Prazo de Carência**

Não se aplica a este Plano.

## **5. Transferências entre Planos de Serviço**

A transferência entre Planos de Serviços comercializados pela prestadora é sempre livre para o assinante, observadas as condições do Contrato de Permanência acordadas na contratação.

## 6. Desistência dos Serviços

A desistência dos Serviços é sempre livre para o assinante, observadas as condições do Contrato de Permanência acordadas na contratação.

## 7. Permanência Mínima

O usuário poderá, contratualmente, firmar compromisso de permanência mínima com a prestadora pelo período de 12 meses, contados a partir da data de início da fruição dos benefícios, e, em contrapartida, usufruirá de benefícios especiais, isenções de taxas, descontos em preços, em caráter temporário, conforme Contrato de Permanência vigente à época da contratação.

## 8. Reajuste de Valores

O assinante terá os valores dos preços contratados integrantes deste Plano de Serviço reajustados, com observância de no mínimo 12 meses contados da data de sua contratação, com base na variação do IGP-M, ou, no caso de sua extinção, por outro índice indicado a substituí-lo. No caso de a legislação pertinente admitir reajuste em prazo inferior ao descrito os valores das tarifas e preços integrantes deste Plano poderão ser reajustados em menor periodicidade permitida por lei.

## 9. Valores estabelecidos para este Plano de Serviço

Os valores abaixo descritos referem-se aos preços máximos aplicáveis para este Plano de Serviço, expressos em Reais (R\$):

### 9.1 Preços para contratação (valores máximos)

Descrição	Adesão	Instalação	Assinatura mensal		
			Preço avulso	Preço com contratação de outro serviço	Preço com contratação pelo menos três serviços
Plano com permanência mínima	00,00	240,00	319,90	299,90	99,90
Plano sem permanência mínima	00,00	540,00	319,90	299,90	99,90

Os preços disponíveis para contratação estão sujeitos a reajuste, com observância de no mínimo 12 meses contados da data de seu lançamento em mercado, com base na variação do IGP-M, ou, no caso de sua extinção, por outro índice indicado

a substituí-lo. No caso de a legislação pertinente admitir reajuste em prazo inferior ao descrito os valores das tarifas e preços integrantes deste Plano poderão ser reajustados em menor periodicidade permitida por lei.

## **10. Itens adicionais aplicáveis para este plano de serviços**

### **10.1 Do Contrato de Prestação de Serviço**

Este Plano de Serviço e seu sumário fazem parte integrante das Condições Gerais do Contrato de Prestação de Serviço de Comunicação Multimídia disponibilizados no portal [www.net.com.br](http://www.net.com.br).

### **10.2 Da Suspensão Parcial ou total da prestação de serviço por inadimplência do usuário**

Constatada a inadimplência do usuário, poderá ocorrer a suspensão parcial ou total da prestação do serviço, em conformidade com o disposto no contrato de prestação do serviço e na regulamentação vigente.

### **10.3 Da Suspensão da prestação de serviço por solicitação do usuário**

O usuário tem o direito à suspensão temporária do serviço prestado, nos termos das regulamentações vigentes.

## **11. Critérios Alternativos**

Poderão ser utilizados critérios alternativos, não discriminatórios, de acordo com a regulamentação vigente do serviço, que resultem para os usuários em facilidades adicionais e valores inferiores àqueles estabelecidos neste Plano de Serviço.

## **12. Extinção do Plano de Serviço**

Este Plano de Serviço poderá ser extinto, mediante prévia comunicação aos usuários que a ele aderiram, com antecedência mínima de 30 (trinta) dias. Nesta hipótese, os usuários poderão optar por qualquer Plano de Serviço vigente e oferecido por esta empresa, desde que atenda as condições do novo Plano de Serviço.

## **13. Outras Disposições**

### **13.1 De fatores supervenientes na prestação do serviço**

O pacote de velocidade contratado neste Plano de Serviço representa a velocidade nominal máxima de acesso, que poderá sofrer variações dependendo do equipamento utilizado pelo usuário, tráfego de dados na internet, além de outros fatores externos, fora do controle da prestadora.

### **13.2 Dos requisitos para a prestação adequada do serviço**

A prestação do serviço com o padrão de qualidade adequado dependerá do atendimento, por parte do usuário, dos requisitos e configurações mínimas capazes de proporcionar o recebimento adequado do serviço fornecido.

#### **14. Área de Prestação**

A área de prestação de serviço deste Plano fica definida para as seguintes praças/localidades:

ACRE: Rio Branco

ALAGOAS: Maceió

AMAZONAS: Manaus

BAHIA: Lauro de Freitas, Salvador

CEARÁ: Fortaleza

DISTRITO FEDERAL: Brasília.

ESPÍRITO SANTO: Cariacica, Serra, Vitória, Vila Velha

GOIÁS: Anápolis, Goiânia.

MARANHÃO: São Luis

MATO GROSSO: Cuiabá, Várzea Grande

MATO GROSSO DO SUL: Campo Grande

MINAS GERAIS: Belo Horizonte, Contagem, Nova Lima, Sabará, Uberaba, Uberlândia

PARÁ: Ananindeua, Belém PIAUÍ: Teresina

PARANÁ: Almirante Tamandaré, Arapongas, Araucária, Cascavel, Colombo, Curitiba, Londrina, Maringá, Pinhais, Ponta Grossa, São José dos Pinhais, Cianorte, Guarapuava

PARAÍBA: Cabedelo, João Pessoa

PERNAMBUCO: Jaboatão dos Guararapes, Olinda, Paulista, Recife

RIO DE JANEIRO: Belford Roxo, Campos de Goytacazes, Duque de Caxias, Mesquita, Nilópolis, Nova Iguaçu, Rio de Janeiro, São Gonçalo, São João de Meriti, Resende e Barra Mansa, Niterói

RIO GRANDE DO NORTE: Natal, Parnamirim

RIO GRANDE DO SUL: Bento Gonçalves, Canoas, Caxias do Sul, Cruz Alta, Erechim, Lajeado, Passo Fundo, Pelotas, Porto Alegre, Alvorada, Viamão, Rio Grande, Santa Cruz do Sul, Santa Maria, Sapiranga, São Leopoldo, Bagé, Campo Bom, Estância Velha,

Esteio , Farroupilha, Sapucaia do Sul , Novo Hamburgo, Capão da Canoa (Atlântida, Xangrilá, Capão Novo), Uruguaiana

SANTA CATARINA: Blumenau, Criciúma, Florianópolis, Joinville, Palhoça, São José, Chapecó

SÃO PAULO: Americana, Aparecida, Araçatuba, Araras, Araraquara, Artur Nogueira, Atibaia, Bertioga, Barueri, Bauru, Botucatu, Bragança Paulista, Cachoeira Paulista, Caçapava, Campinas, Capivari, Carapicuíba, Cosmópolis, Cotia, Cruzeiro, Cubatão, Diadema, Elias Fausto, Embu, Guaratinguetá, Guarujá, Guarulhos, Hortolândia, Indaiatuba, Itapeçerica da Serra, Itapetininga, Itapevi, Itu, Jacareí, Jandira, Jaú, Jundiaí, Limeira, Lorena, Marília, Mauá, Mogi das Cruzes, Mogi Guaçu, Mogi Mirim, Monte Mor, Osasco, Paulínia, Piracicaba, Porto Feliz, Potim, Praia Grande, Rafard, Ribeirão Preto, Rio Claro, Salto, Santa Bárbara d'Oeste, Santana de Parnaíba, Santo André, Santos, São Bernardo do Campo, São Caetano do Sul, São Carlos, São José dos Campos, São Paulo, São Vicente, Sertãozinho, Sorocaba, Sumaré, Taboão da Serra, Taubaté, Tietê, Valinhos, Vargem Grande, Pindamonhangaba, São José do Rio Preto, Franca

SERGIPE: Aracaju

TOCANTINS: Palmas

A disponibilidade de prestação do serviço deste plano de serviço pode ser consultada no site [www.net.com.br](http://www.net.com.br)