

EMERSON SILVESTRI & KEITH HARUE DRAGE LTDA. (CONNECTSUL)

CNPJ n. 02.578.819/0001 - 66

PLANOS DE SERVIÇOS – INFORMAÇÕES SOBRE AS OFERTAS

1. INTRODUÇÃO

Este documento descreve os Planos de Serviços ofertados pela **CONNECTSUL** aos seus Assinantes.

A prestação dos Serviços de Comunicação Multimídia (Serviços SCM) pode estar associada ou não a Serviços de Valor Adicionados (SVAs), entre os quais o Serviço de Conexão à Internet (Serviços SCI).

A comercialização é disponibilizada em formato de Planos de Serviços Unitários e/ou sob a forma de Ofertas Conjuntas ou Combo, que representam soluções inteligentes e mais econômicas para os Clientes.

Todos os Planos de Serviços apresentados neste documento estão subordinados ao respectivo Contrato de Prestação de Serviços, disponíveis no site: <https://connectsul.com.br>

2. SERVIÇOS – DESCRIÇÃO

A **CONNECTSUL** oferece os seguintes serviços aos seus Assinantes:

2.1. Serviços SCM: O Serviço de Comunicação Multimídia é um serviço fixo de telecomunicações de interesse coletivo, prestado em âmbito nacional e internacional, no regime privado, que possibilita a oferta de capacidade de transmissão, emissão e recepção de informações multimídia.

2.2. Serviços SCI: Espécie de Serviço de Valor Adicionado que consiste na cessão de recursos e equipamentos para conexão à Internet, a partir dos quais a **CONNECTSUL** coloca à disposição dos seus Assinantes um endereço IP (dinâmico) e a capacidade dos seus servidores para uso de serviços acessáveis pela *World Wide Web* (www);

2.3. Outros Serviços de Valor Adicionado (SVAs): Os Serviços de Valor Adicionado, como o nome sugere, consistem em serviços que se adicionam às redes de telecomunicações existentes, com as quais não se confundem, que o Assinante pode contratar de forma individual, agregando uma gama maior de serviços ao Plano escolhido. A **CONNECTSUL** oferece os seguintes Serviços de Valor Adicionado, além dos Serviços SCI:

2.3.1. Rede Mesh com Ponto(s) WI-FI Adicional(ais): Um roteador é um dispositivo que fornece WI-FI e que geralmente está conectado a um modem. Ele envia informações da Internet a dispositivos pessoais, como computadores, *smartphones* e *tablets*. Esses dispositivos conectados à Internet na sua casa formam uma Rede Local. A locação de WI-FI permite o uso de equipamentos de rede sem fio para conectar dispositivos à Internet, sem a necessidade de compra desses mesmos equipamentos. A **CONNECTSUL** disponibiliza em locação unidades de roteadores, ao preço constante na planilha abaixo.

2.3.2. E-books: E-books, ou livros eletrônicos, são versões digitais de publicações impressas, projetados para leitura em dispositivos eletrônicos como eReaders, smartphones, tablets e computadores. Eles oferecem portabilidade e acesso instantâneo. A **CONNECTSUL** coloca à disposição dos seus Assinantes as seguintes modalidades de E-books:

- 2.3.2.1.** Connect Start – 400 Mbps: 2 E-books;
- 2.3.2.2.** Connect Plus – 600 Mbps: 3 E-books; e
- 2.3.2.3.** Connect Ultra – 800 Mbps: 4 E-books.

2.3.3. IP Fixo: Consiste na cessão de um endereço IP - Fixo, para uso exclusivo do Assinante, que permitirá a sua navegação na Internet.

3. PLANOS DE SERVIÇOS

3.1. SÍNTESE DAS OFERTAS AVULSAS

TABELA DE PLANOS DE SERVIÇOS (CONTRATAÇÃO AVULSA)											
				PREÇOS INDIVIDUAIS DOS SERVIÇOS (AVULSO OU FORA DO COMBO)							
					TELECOM		SERVIÇOS DE VALOR ADICIONADO				
NOME COMERCIAL DAS OFERTAS*	VELOCIDADE DE CONEXÃO (EM mbps)			PREÇO TOTAL	SCM	SCI	E-book	IP FIXO	ROTEADOR (Unidade Adicional)	PREÇO TOTAL COM SVAs	PREÇO DE INSTALAÇÃO S/FIDELIZAÇÃO
	DOWNLOAD	UPLOAD									
Connect Start (400 Mbps - SCM e SCI)	320	320		R\$ 119,00	R\$ 59,50	R\$ 59,50	R\$ 30,00	R\$ 50,00	R\$ 29,90	R\$ 228,90	R\$ 1.000,00
Connect Plus (600 Mbps - SCM e SCI)	480	480		R\$ 139,00	R\$ 69,50	R\$ 69,50	R\$ 34,04	R\$ 50,00	R\$ 29,90	R\$ 252,94	R\$ 1.000,00
Connect Plus (600 Mbps - SCM e SCI) - R	480	480		R\$ 139,00	R\$ 69,50	R\$ 69,50	R\$ 34,04	R\$ 50,00	R\$ 29,90	R\$ 252,94	R\$ 1.500,00
Connect Ultra (800 Mbps - SCM e SCI)	640	640		R\$ 179,00	R\$ 89,50	R\$ 89,50	R\$ 42,12	R\$ 50,00	R\$ 29,90	R\$ 301,02	R\$ 1.000,00
Connect Ultra (800 Mbps - SCM e SCI) - R	640	640		R\$ 179,00	R\$ 89,50	R\$ 89,50	R\$ 42,12	R\$ 50,00	R\$ 29,90	R\$ 301,02	R\$ 1.500,00
OBSERVAÇÕES											
Todos os Planos com Wi-fi incluso e primeiro roteador em comodato											
Preços válidos para contratação avulsa de cada serviço, exceto SCM+SCI											

3.2. OFERTAS CONJUNTAS E AVULSAS

TABELA DE PLANOS DE SERVIÇOS RESIDENCIAIS COM FIDELIDADE											
				PREÇOS DOS SERVIÇOS NO COMBO (OFERTAS CONJUNTAS)							
				TELECOM			SERVIÇOS DE VALOR ADICIONADO				
NOME COMERCIAL DAS OFERTAS*	VELOCIDADE DE CONEXÃO (EM mbps)		PREÇO TOTAL	SCM	SCI	E-book	IP FIXO	ROTEADOR (Unidade)	PREÇO TOTAL COM IP FIXO	PREÇO DE INSTALAÇÃO C/FIDELIZAÇÃO	
	DOWNLOAD	UPLOAD									
Connect Start (400 Mbps - SCM e SCI)	320	320	R\$ 99,00	R\$ 47,52	R\$ 31,48	R\$ 20,00	R\$ 50,00	R\$ 29,90	R\$ 178,90	R\$ 0,00	
Connect Plus (600 Mbps - SCM e SCI)	480	480	R\$ 119,00	R\$ 57,12	R\$ 37,84	R\$ 24,04	R\$ 50,00	R\$ 29,90	R\$ 198,90	R\$ 0,00	
Connect Plus (600 Mbps - SCM e SCI) - R	480	480	R\$ 119,00	R\$ 57,12	R\$ 37,84	R\$ 24,04	R\$ 50,00	R\$ 29,90	R\$ 198,90	R\$ 899,00	
Connect Ultra (800 Mbps - SCM e SCI)	640	640	R\$ 159,00	R\$ 76,32	R\$ 50,56	R\$ 32,12	R\$ 50,00	R\$ 29,90	R\$ 238,90	R\$ 0,00	
Connect Ultra (800 Mbps - SCM e SCI) - R	640	640	R\$ 159,00	R\$ 76,32	R\$ 50,56	R\$ 32,12	R\$ 50,00	R\$ 29,90	R\$ 238,90	R\$ 899,00	
OBSERVAÇÕES											
Todos os Planos com Wi-fi incluso e o primeiro roteador em comodato											
Preços de IP FIXO e Locação de Roteadores não incluídos no Preço Total											

4. ÁREA DE ABRANGÊNCIA

A **CONNECTSUL** atende aos municípios nas áreas discriminadas no site: www.connectsul.com.br

5. CONDIÇÕES COMERCIAIS GERAIS

5.1. Preços: Os Preços Totais e os Preços Unitários de cada Plano são aqueles constantes nas Planilhas acima.

5.2. Fidelização: Caso o Assinante opte por assinar o **Contrato de Permanência** terá o benefício de isenção ou desconto do **Preço de Instalação**, de acordo com a planilha acima.

5.3. Prazo do Contrato de Permanência: Caso opte pelo benefício da isenção do Preço de Instalação e o desconto no Preço da Instalação, o Assinante terá de cumprir prazo de fidelização por **12 meses**.

5.4. Multa por Rescisão Antecipada ou Quebra de Fidelização: Proporcional ao período de utilização dos serviços, dentro do prazo de fidelização, exemplificado na planilha abaixo:

Benefício	Valor do Benefício	Prazo de Permanência	Multa no 1 mês de Contrato	Multa no penúltimo mês de Contrato
Preço de Instalação	R\$ 1.000,00	12 meses	R\$ 1.000,00	R\$ 83,33
Preço de Instalação Plano R	R\$ 1.500,00	12 meses	R\$ 1.500,00	R\$ 125,00

5.5. Preço de Instalação sem Contrato de Permanência: Tem o Preço de acordo com a Planilha acima e será pago de forma antecipada em relação à primeira fatura, exceto se houver Contrato de Permanência.

5.6. Prazo de Instalação: é de até 07 (sete) dias úteis a partir do dia da contratação. Tal prazo poderá ser estendido conforme necessidade técnica ou na

ocorrência de casos fortuitos ou de força maior, tais como períodos muito chuvosos que impeçam o trabalho efetivo das equipes técnicas. Em caso de inviabilidade técnica ou cancelamento, o Assinante será imediatamente comunicado.

5.7. Prazo para Reparo: O que não puder ser reparado imediatamente e de forma remota, será reparado em até 10 (dez) dias.

5.8. Forma de Cobrança Pós-pago: Todos os serviços prestados têm o formato de cobrança e pagamento dos respectivos preços mensais pós-pagos, sendo que o documento de cobrança deverá ser disponibilizado ao Assinante com cinco dias da data do vencimento, nas formas estabelecidas neste documento, assegurada a emissão da segunda via sem ônus.

5.9. Datas de vencimento oferecidas aos Assinantes. O Assinante poderá escolher uma data entre os dias 1º, 5, 10, 15, 20 e 25.

5.10. Possibilidade de Contestação das Cobranças. O Assinante poderá contestar as faturas, na forma do Anexo I do Contrato SCM & SVAs, disponível no site da **CONNECTSUL** (<https://connectsul.com.br>).

5.11. Formas de Acesso às Faturas: Os Assinantes receberão as Faturas nos endereços eletrônicos informados, poderão também optar por acessar as plataformas disponíveis *on-line* (área do Assinante no *site*) e ainda utilizar o Aplicativo da **CONNECTSUL**.

5.12. Reajuste de Preços e Índice de Reajuste: A cada período de 12 (doze) meses - ou em prazo menor, desde que a lei assim o permita – contados da data-base do Contrato ou da data do último reajuste, o preço do(s) serviço(s) contratado(s) poderá(ão) ser reajustado(s), adotando-se a variação positiva do IPC-A da Fundação Getúlio Vargas, ou na falta deste, por índice que venha a substituí-lo.

5.13. Prazo de Vigência dos Planos de Serviços: Indeterminado. A **CONNECTSUL** reserva-se o direito de formatar novos planos de serviços, tendo

em vista as demandas do mercado e o seu planejamento estratégico, desde que avise aos Assinantes, na forma da regulamentação.

6. CONDIÇÕES COMERCIAIS ESPECÍFICAS

6.1. Tecnologia: A prestação dos serviços é suportada pela tecnologia propiciada pela Fibra Óptica (FTTH, na sigla em inglês *Fiber To The Home*) e por Radiofrequência, sendo que nas áreas que a **CONNECTSUL** atende seus Assinantes com Fibra Óptica, não se presta serviços com a tecnologia de Radiofrequência;

6.2. Velocidades de Conexão: São aquelas constantes da Planilha de Planos de Serviços acima.

6.3. Simetria: As velocidades são simétricas em download e upload, ou seja, tem-se a mesma velocidade de *Download* e *Upload*.

6.4. Franquia: Ilimitada, quando da utilização da rede de telecomunicações da **CONNECTSUL**.

6.5. Equipamentos Disponibilizados em Comodato: São os Equipamentos descritos nos Termos de Adesão. O Assinante não é obrigado a adquirir/receber qualquer equipamento da **CONNECTSUL**, mas deve possuir um aparelho compatível e homologado pela Anatel para usufruir do serviço.

6.6. Requisitos da Rede Interna do Assinante: Para a adequada prestação dos serviços, o Assinante deverá disponibilizar, às suas expensas, infraestrutura interna mínima compatível com as exigências técnicas da **CONNECTSUL**, observando-se, conforme aplicável a cada caso, os seguintes requisitos:

6.6.1. Infraestrutura Subterrânea:

a) Disponibilização de poste padrão subterrâneo, instalado em conformidade com as normas técnicas vigentes;

b) Tubulação exclusiva e dedicada para a passagem de cabos de dados, devendo estar desobstruída e não compartilhada com a rede elétrica ou quaisquer outros sistemas; e

c) Disponibilização de ponto de energia elétrica (tomada) em perfeito funcionamento.

6.6.2. Infraestrutura Aérea:

a) Disponibilização de poste padrão aéreo, devidamente instalado e adequado para suporte da rede;

b) Instalação de ponte de ancoragem apropriada para a passagem e fixação do cabo *drop*;

c) Garantia de acesso seguro ao telhado do imóvel, bem como disponibilização de ponto de energia elétrica (tomada) no local, quando necessário à execução dos serviços.

6.7. Redistribuição dos Serviços: É expressamente proibida a redistribuição de quaisquer dos serviços contratados, em quaisquer dos Planos, a terceiros não autorizados. Sujeito à rescisão contratual e indenização, conforme o respectivo contrato.

6.8. Customização de Serviços: Para os serviços que não estejam incluídos nos Planos de Serviços descritos neste documento, isto é, que precisem ser customizados de acordo com as necessidades dos Assinantes, a **CONNECTSUL** poderá formular uma proposta específica, com preços e condições próprios, sujeita à viabilidade técnica, financeira e à aceitação dos assinantes interessados.

7. ASSISTÊNCIA TÉCNICA

7.1. Qualidade de Recepção de Sinais: Para usufruir plenamente das velocidades contratadas em cada Plano, os Assinantes necessitam possuir equipamentos e redes compatíveis, de maneira que a defasagem tecnológica pode influenciar na experiência dos Assinantes.

7.2. Prevenção de Danos: Orienta-se a utilização de filtros de linha, *nobreaks*, bem como o desligamento dos equipamentos da tomada de luz elétrica em caso de chuvas acompanhadas de descargas elétricas;

7.3. Responsabilidades para com a Instalação: O Assinante deve estar ciente que a instalação poderá demandar a fixação de equipamentos, sendo que não serão de responsabilidade da **CONNECTSUL** quaisquer ressarcimentos em virtude da desinstalação destes mesmos equipamentos; É do Assinante a responsabilidade por providenciar o que for necessário para a passagem dos cabos de UTP/Fibra, o que inclui, além de outros possíveis, os custos de eventuais obras civis.

7.4. Reconfiguração do Roteador e Visita de Assistência Técnica ou Manutenção: Exceto para o Serviços de Visita Técnica, tal como descrito abaixo, somente a configuração inicial do Roteador está incluída no Preço de Ativação. Em caso de reconfiguração será cobrado o valor de R\$ 80,00, sendo que o Assinante poderá acessar os Canais de Atendimento da **CONNECTSUL** para se certificar se esse valor não sofreu alteração.

7.5. Mudança de Endereço: A depender da localidade, pode não haver capacidade técnica e ou disponibilidade de rede, caso em que a **CONNECTSUL** estará desobrigada de efetuar a instalação em novo endereço. Quando viável do ponto de vista técnico (se o endereço estiver dentro da área de cobertura da **CONNECTSUL**), a nova instalação ocorrerá no prazo de atendimento de até 7 dias úteis.

7.6. Visita Técnica Improdutiva: É aquela visita técnica que poderia ter sido evitada. Na prática, ela foi solicitada por problemas ocasionados pelo cliente ou que poderia ter sido resolvida de forma remota, sem deslocamento do técnico. Nesses casos, será cobrado o valor de R\$ 80,00, sendo que o Assinante poderá acessar os Canais de Atendimento da **CONNECTSUL** para se certificar se esse valor não sofreu alteração.

7.7. Cancelamento e/ou Desistência: Em caso de cancelamento ou desistência do Plano de Serviço, serão aplicadas as regras previstas no Código de Defesa do Consumidor e nas regulamentações da Anatel.

8. CANAIS DE ATENDIMENTO AO ASSINANTE

8.1. Telefone/WhatsApp: 0800 645 6665 / 42 3532 3956 / 41 3607 6731

8.2. E-mails: atendimento@connectsul.com.br

8.3. Atendimento Comercial: Segunda à Sexta: 8h30 às 18h; Sábado: 8h às 12h

8.4. Atendimento Suporte: Segunda à sexta: 7h às 22h; Sábado: 8h às 22h; Domingo e Feriados: 9h às 19h