

CONDIÇÕES DA OFERTA DE SERVIÇOS DE TELECOMUNICAÇÕES E DEMAIS SERVIÇOS

1. CONDIÇÕES ESPECÍFICAS DA OFERTA

Este documento detalha as condições gerais e específicas da oferta de serviços de telecomunicações, estabelecendo os termos e requisitos para a contratação, prestação e fruição dos serviços, em conformidade com a legislação vigente e as regulamentações da Agência Nacional de Telecomunicações (ANATEL).

1.1. IDENTIFICAÇÃO DA OFERTA

As informações a seguir identificam a oferta de serviços, seus prestadores e sua abrangência.

1.1.1. Nome Comercial da Oferta: COMBO FIBRA 500Mbps + GloboinfoTV + Watch + HBO.

1.1.2. Código/ID Interno da Oferta: 223.

1.1.3. Prestadora de Serviços (Contratada): Globoinfo Ltda, CNPJ: 06.153.965/0001-09, localizada na Av. São José, nº 912, sala 02, Centro, Boa Vista do Buricá/RS, CEP: 98918-000.

1.1.4. Tipo de Serviço: SCM (Serviço de Comunicação Multimídia).

1.1.5. Abrangência Geográfica: Boa Vista do Buricá/RS, Horizontina/RS, Nova Candelária/RS e São José do Inhacorá/RS – Obs: mediante análise de viabilidade técnica.

1.2. ESCOPO DO SERVIÇO

Esta seção descreve os serviços e funcionalidades incluídos na oferta.

1.2.1. Internet (SCM):

- Velocidade Nominal Download: 500Mbps.
- Velocidade Nominal Upload: 250Mbps.
- Franquia de Dados: Dados ilimitados.
- Tecnologia de Acesso: Fibra Óptica (FTTH).
- Garantia de banda: A velocidade média mensal é de no mínimo 80% da velocidade contratada e a velocidade instantânea mínima é de 40%.

1.2.2. Serviços de Valor Adicionado (SVA) incluídos:

- Serviço Acesso à Internet Intermediário: Disponibilização de conexão à rede mundial de computadores (Internet), mediante infraestrutura própria ou de terceiros devidamente autorizados, permitindo ao assinante a transmissão e recepção de dados. O serviço é prestado por meio de tecnologia compatível com a infraestrutura instalada no endereço do contratante, observando a velocidade, franquias, características técnicas e demais condições previstas no plano contratado.
- Atendimento Técnico Multiplataformas: Suporte técnico especializado para configuração, orientação e apoio na utilização de dispositivos eletrônicos conectados à internet do CONTRATANTE, tais como roteadores Wi-Fi, Smart TVs, smartphones, videogames e equipamentos similares.

O atendimento remoto estará disponível 7 (sete) dias por semana, das 08:00hs às 21:00hs, por meio de telefone ou aplicativos de comunicação. O serviço contempla 01 (uma) visita técnica presencial anual. SLA de atendimento: 08 horas.

- APP Streaming GloboinfoTV: Plataforma de transmissão de conteúdo audiovisual pela internet, disponibilizada ao assinante mediante acesso por aplicativo. O acesso é

concedido por meio de credenciais de autenticação fornecidas pela contratada.

- Streaming Watch: Serviço de entretenimento digital que permite ao assinante acessar conteúdo de vídeo, filmes, séries, canais e demais conteúdos audiovisuais disponibilizados na plataforma da Watch. É disponibilizado por meio de aplicativo ou plataforma online, mediante login e senha fornecidos ao assinante.
- Streaming HBO Max: Serviço de entretenimento digital que permite ao assinante acessar conteúdo de vídeo, filmes, séries, canais e demais conteúdos audiovisuais disponibilizados na plataforma da HBO Max. É disponibilizado por meio de aplicativo ou plataforma online, mediante login e senha fornecidos ao assinante.

1.3. PREÇOS E CONDIÇÕES COMERCIAIS

Esta seção detalha os valores aplicáveis à oferta e as condições de pagamento.

1.3.1. Valor Mensal sem Fidelidade: R\$ 159,90.

1.3.2. Valor Mensal com Fidelidade: R\$ 139,90.

1.3.3. Reajuste Anual: O valor é corrigido a cada 12 meses, com base na data de assinatura do Termo de Adesão, utilizando a variação do IGP-M ou índice oficial substituto. Os preços são alterados automaticamente caso ocorram mudanças na legislação (como novos tributos, base de cálculo ou alíquotas) que aumentem os encargos do serviço, garantindo assim o reequilíbrio financeiro.

1.4. INSTALAÇÃO E EQUIPAMENTOS

As condições relativas à instalação dos serviços e aos equipamentos fornecidos são descritas abaixo.

1.4.1. Taxa de Instalação para cliente novo: R\$ 240,00 (pagamento à vista). Obs: Em caso de fidelidade, desconto de R\$ 240,00.

Equipamentos	Regime de fornecimento	Modelo/especificações equipamento
ONU	Comodato	ONU GPON FiberHome
Roteador Wi-fi	Venda (R\$ 315,00)	Roteador Wireless Dual Band AX3000 Gigabit Wi-Fi 6

- Aquisição de Roteador Wi-Fi é opcional, conforme necessidade do cliente.
- Condições de Devolução (Comodato): O equipamento deverá ser devolvido em perfeito estado de conservação, no prazo de 10 (dez) dias após o cancelamento do serviço. Multa por não devolução/dano: conforme descrito no Termo de Adesão.

1.5. ELEGIBILIDADE

Os critérios para a contratação desta oferta são os seguintes:

1.5.1. Tipo de Cliente: Pessoa Física (PF).

1.5.2. Análise de Crédito/Cadastro: Sujeito à análise de crédito e aprovação cadastral. Em caso de restrição, será exigido pagamento de 12 mensalidades no ato da contratação.

1.5.3. Viabilidade Técnica: A contratação está sujeita à análise de viabilidade técnica e disponibilidade de infraestrutura no endereço de instalação.

1.6. FIDELIDADE E PERMANÊNCIA MÍNIMA

A oferta pode estar vinculada a um período de permanência mínima, conforme as condições abaixo.

1.6.1. Prazo de Permanência Mínima (Fidelidade): 12 meses.

1.6.2. Benefício Vinculado à Fidelidade: Isenção na taxa de instalação e desconto na

mensalidade.

1.6.3. Multa por Rescisão Antecipada: Em caso de cancelamento antes do término do prazo de permanência mínima, será cobrada multa proporcional ao valor do benefício concedido e ao tempo restante para o fim do período. Fórmula de cálculo: $(\text{Valor do Benefício} / \text{Prazo Total}) * \text{Meses Restantes}$. Valor máximo da multa: R\$ 480,00.

1.6.4. Exceções à Multa: Contratante aderir ao combo Sem Fidelidade ou descumprimento reiterado das obrigações da prestadora (contratada), conforme regulamentação da ANATEL.

1.6.5. Vigência Após o Período de Fidelidade: Ao término do prazo de permanência mínima (fidelidade), o valor mensal passará automaticamente a ser o Valor Mensal sem Fidelidade do plano contratado, independentemente de aviso prévio adicional, permanecendo o serviço ativo nas demais condições já contratadas. A adesão a uma nova oferta com fidelidade e seus respectivos benefícios dependerá de aceite expresso do Contratante, não havendo garantia de manutenção ou renovação do plano ora contratado.

1.7. FATURAMENTO E PAGAMENTO

As regras de faturamento e as formas de pagamento aceitas são as seguintes:

1.7.1. Ciclo de Cobrança: Mensal ou anual.

1.7.2. Data de Vencimento: Opções de datas de vencimento disponíveis: dias 10 e 20.

1.7.3. Formas de Pagamento Aceitas: Boleto bancário, Cartão de Débito/Crédito, Débito em conta (Cresol, Sicoob ou Sicredi), PIX ou pagamento no caixa das lojas físicas da prestadora.

1.7.4. Juros e Multa por Atraso: Multa de 2% sobre o valor devido e juros de 1% ao mês (pro rata die), conforme legislação vigente.

1.7.5. Suspensão e Desativação por Inadimplência: Suspensão total após 15 dias da notificação de atraso e desativação/rescisão contratual após 60 dias da suspensão total, conforme regulamentação da ANATEL.

1.8. CANCELAMENTO E SUPORTE

Informações sobre o cancelamento dos serviços e os canais de suporte ao cliente.

1.8.1. Canais de Atendimento e Suporte:

- Telefone/WhatsApp: 55 99992-2237;

- Site: <https://globoinfo.com.br/>;

- Lojas Físicas: Av. São José, nº 912, sala 02, Centro, Boa Vista do Buricá/RS; Av. Tucunduva, nº 471, Centro, Horizontina/RS; Av. Santa Clara, nº 163, sala 01, Centro, Nova Candelária/RS.

1.8.2. Prazos de Visita Técnica: Prazo máximo de 7 dias corridos para atendimento técnico, conforme regulamentação.

1.8.3. Procedimento de Cancelamento: O cancelamento pode ser solicitado a qualquer momento pelos canais de atendimento. Será efetivado em até 2 dias úteis. Cobranças proporcionais ao período utilizado e eventuais multas por fidelidade serão aplicadas. O CONTRATANTE devolverá à CONTRATADA os equipamentos cedidos, em perfeito estado de uso e conservação, no prazo de até 10 (dez) dias em local previamente indicado pela CONTRATADA.

2. DISPOSIÇÕES GERAIS

As seguintes disposições complementam este regulamento:

2.1. Não Cumulatividade: Esta oferta não é cumulativa com outras promoções ou ofertas vigentes, salvo se expressamente indicado o contrário.

2.2. Proteção de Dados (LGPD): Os dados pessoais coletados serão tratados em conformidade com a Política de Privacidade da Prestadora, disponível em https://globoinfo.com.br/politicas_globoinfo.pdf, e com a Lei Geral de Proteção de Dados (Lei nº 13.709/2018), para as finalidades de prestação do serviço, faturamento, atendimento e gestão da relação contratual.

2.3. Prevalência de Documentos: Em caso de divergência entre as condições deste Regulamento e o Contrato de Prestação de Serviço, prevalecerão as condições do Contrato de Prestação de Serviço, exceto se este Regulamento for mais benéfico ao consumidor e não contrariar a legislação vigente.

2.4. Alterações: A Prestadora reserva-se o direito de alterar, suspender ou encerrar esta oferta a qualquer tempo, mediante comunicação prévia aos clientes com antecedência mínima de 30 (trinta) dias, conforme regulamentação da ANATEL.

2.5. Foro: Fica eleito o foro da comarca de Três de Maio/RS para dirimir quaisquer dúvidas ou litígios decorrentes deste Regulamento, com renúncia a qualquer outro, por mais privilegiado que seja, ressalvada a opção do consumidor pelo foro de seu domicílio.

GLOBOINFO LTDA

Marlos Jander Stein

Boa Vista do Buricá/RS, 22 de junho de 2026.