

PLANO DE SERVIÇO - CONEXÃO VIA RÁDIO VINCULADO AO CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE COMUNICAÇÃO MULTIMÍDIA

GLOBOINFO LTDA, pessoa jurídica de direito privado, inscrita no CNPJ/MF sob o n.º 06.153.965/0001-09, com sede na Avenida São José, n.º 912, sala 02, Centro, na cidade de Boa Vista do Buricá/RS, CEP 98918-0000, nominada neste documento **GLOBOINFO** ou **PRESTADORA**, em atendimento às determinações da Anatel, que regulamenta o Serviço de Comunicação Multimídia, apresenta o presente Plano de Serviços, que designa as condições de prestação dos serviços disponibilizados pela **GLOBOINFO**, contendo descrições das características dos serviços, do acesso, manutenção do direito de uso, utilização, serviços eventuais e suplementares a ele inerentes, preços associados, regras e critérios de sua aplicação.

Os Contratos praticados pela **GLOBOINFO** foram elaborados a partir deste Plano de Serviços (que os integra), sendo ratificados pelo **CLIENTE** através de Termo de Contratação quando da escolha do Plano contratado.

1. DEFINIÇÕES:

1.1. Para a perfeita interpretação e entendimento deste Plano de Serviço, as seguintes definições devem ser consideradas:

a) Termo de contratação: documento a ser assinado pelo **CLIENTE** em que concorda com as disposições presentes nos Contratos a que irá aderir, a depender do Plano contratado, além de conter os dados pessoais do titular do serviço, detalhes do plano contratado, dentre outros detalhes;

b) Taxa de instalação ou mudança de endereço: valor pago pelo **CLIENTE** após a contratação ou após solicitação de mudança de endereço, com a finalidade de viabilizar a correta e adequada instalação dos equipamentos, necessários à ativação e boa fruição do Serviço;

c) Desconto por interrupção: em caso de interrupção não programada ou degradação do serviço, a **GLOBOINFO** possui prazo de 48 (quarenta e oito) horas para solução, contado da comunicação pelo **CLIENTE** através dos canais de atendimento. Ultrapassando o referido prazo sem a normalização do serviço, o **CLIENTE** terá direito a desconto em sua fatura de mensalidade, levando em consideração frações de 30 (trinta) minutos, até a resolução do problema.

2. CONTRATAÇÃO:

2.1. Este Plano de Serviço está disponível para contratação por qualquer pessoa física, observadas as localidades em que o Serviço estiver disponível, em local com disponibilidade e sujeita a viabilidade técnica previamente à Contratação.

3. PREÇOS:

3.1. O Serviço objeto deste Plano será cobrado, em regra, em bases mensais, na forma de mensalidade, na modalidade pós-paga, com data de vencimento escolhida pelo **CLIENTE** no momento da contratação, dentre as opções fornecidas pela **GLOBOINFO**.

3.2 Além da mensalidade mencionada, o Assinante deverá adquirir os equipamentos necessários para fruição do serviço, sendo que o valor dos mesmos serão mensurados após análise de viabilidade técnica por parte da **GLOBOINFO**.

3.3 Os valores mensais cobrados do Assinante estão descritos nas tabelas abaixo:

a. TABELA DE OFERTAS CONJUNTAS:

	PLANO	TOTAL PLANO	PREÇO SCM (Download/ Upload)	PREÇO SCI (Serviço Acesso à Internet)	PREÇO SVA (Atendimento Técnico Multiplataformas)
1	COMBO RÁDIO 3Mb	R\$ 59,90	R\$ 15,30	R\$ 18,80	R\$ 25,80
2	COMBO RÁDIO 5Mb	R\$ 69,90	R\$ 19,79	R\$ 24,31	R\$ 25,80
3	COMBO RÁDIO 8Mb	R\$ 89,90	R\$ 28,76	R\$ 35,34	R\$ 25,80
4	COMBO RÁDIO 12Mb	R\$ 149,90	R\$ 55,68	R\$ 68,42	R\$ 25,80

b. TABELA DE OFERTAS AVULSAS:

	PLANO	TOTAL PLANO	PREÇO SCM (Download/ Upload)	PREÇO SCI (Serviço Acesso à Internet)
1	COMBO RÁDIO 3Mb	R\$ 57,97	R\$ 26,01	R\$ 31,96
2	COMBO RÁDIO 5Mb	R\$ 74,97	R\$ 33,64	R\$ 41,33
3	COMBO RÁDIO 8Mb	R\$ 108,97	R\$ 48,89	R\$ 60,08
4	COMBO RÁDIO 12Mb	R\$ 210,97	R\$ 94,66	R\$ 116,31

Obs: Caso o CLIENTE tenha interesse em contratar o Serviço de Atendimento Técnico Multiplataformas de forma avulsa, acrescentará R\$ 43,93 (quarenta e três reais e noventa e três centavos) em sua mensalidade.

DEFINIÇÕES E ESCLARECIMENTOS

3.4. IP FIXO – Todos os planos citados acima são compostos de IP dinâmico, caso o CLIENTE tenha interesse, poderá solicitar um IP fixo dedicado, acrescentando em sua fatura o valor de R\$ 10,00 (dez reais) mensais.

3.5. GARANTIA DE CONEXÃO – A GLOBOINFO garante 70% da velocidade para download e upload, desde que seja realizada medição conforme as orientações da ANATEL (disponível em: <https://www.brasilbandalarga.com.br/bbl>, acessado em 09.09.2020). Não há garantia para conteúdo audiovisual não homologado pela ANATEL, como alguns serviços de HTV, IPTV, TVBox etc.

4. ORIENTAÇÕES:

4.1. As Ofertas Conjuntas contêm o Serviço de Atendimento Técnico Multi-plataformas, sendo prestado através do NOC (Centro e Operações de Redes) da GLOBOINFO, monitorando, prestando suporte e consultoria diretamente aos equipamentos envolvidos na interconexão, conforme descrito no Contrato de Prestação de Serviços de Suporte Técnico, disponível no endereço eletrônico da **GLOBOINFO**.

4.2. Nos planos avulsos não está incluso o Atendimento Técnico Multiplataformas, ou seja, em caso de chamados técnicos onde o problema seja rede interna do CLIENTE, será cobrada uma taxa de serviços no valor de R\$ 50,00 (cinquenta reais).

4.3. É fundamental que o **CLIENTE** certifique-se que seus dispositivos tenham determinada Tecnologia e Processamento para atingir a velocidade contratada, podendo consultar os técnicos da **GLOBOINFO**, caso possua Suporte Técnico Multiplataforma em seu plano de serviços.

4.3.1. O alcance da conexão nos equipamentos de 2GHz é de até 30 metros e de 5 GHz é de até 15 metros (sem obstáculos). Pode atingir distâncias maiores, porém, perdendo velocidade de transmissão.

4.4. Alterações na prestação do Serviço deverão ser formalmente solicitadas com antecedência mínima de 30 dias, cabendo à **GLOBOINFO** atendê-las sempre que houver viabilidade técnica, econômica e comercial, sem prejuízo da aplicação das disposições contratuais na hipótese de eventual rescisão do Contrato, devendo-se observar, sempre que aplicável, o Contrato de Permanência.

5. VIGÊNCIA:

5.1. Este Plano de Serviço, originalmente lançado pela **GLOBOINFO** em 20/11/2023, vigorará até 19/11/2024.

5.2. Qualquer alteração neste Plano de Serviço ou a descontinuação de sua comercialização será divulgada pela **GLOBOINFO** em seu site, sendo devidamente publicado atualizado.

5.3. A vigência deste Plano de Serviço não se confunde com o prazo da contratação do Serviço, que será contado a partir da adesão pelo **CLIENTE** ao Contrato de Prestação de Serviço e Contrato de Permanência, se aplicável.

6. DOS EQUIPAMENTOS:

6.1 Os equipamentos para fruição do serviço contratado deverão ser adquiridos pelo **CLIENTE**, conforme orientado pela **PRESTADORA**;

7. DISPOSIÇÕES FINAIS:

7.1 Ao aderir a este Plano de Serviço, o **CLIENTE** declara estar ciente de suas condições de contratação, bem como que estará vinculado aos termos do Termo de Contratação, ao Contrato de Permanência, quando aplicável, e à regulamentação vigente, cujas íntegras estão disponíveis para consulta no endereço eletrônico <https://www.globoinfo.com.br/>

7.2. O Atendimento pela **PRESTADORA** poderá ser realizado:

- Via Telefone;
- Via WhatsApp;
- De forma presencial, em horário comercial (de segunda a sexta-feira das 08:00 às 12:00 e das 13:30 às 17:30 e aos sábados das 08:00 às 12:00);
- Endereço eletrônico (Central do Assinante): <https://www.globoinfo.com.br/>

7.3 Por meio de ligação telefônica ou WhatsApp, o **CLIENTE** poderá obter informações sobre os Planos de Serviço, cobrança, elucidar dúvidas e abrir chamado para suporte.

7.4 Este Plano de Serviço integra o Contrato de Prestação de Serviços de Comunicação Multimídia e demais Contratos disponíveis para adesão, os quais poderão ser acessados pelo **CLIENTE** através do endereço eletrônico <https://www.globoinfo.com.br/>

Boa Vista do Buricá/RS, 20 de novembro de 2023.