

PLANO DE SERVIÇO 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) Contrato de permanência: documento firmado entre o **CLIENTE** e a **GLOBOINFO**, que trata do benefício concedido ao **CLIENTE** para que, em contrapartida, permaneça fidelizado à **GLOBOINFO** pelo período de 12 (doze) meses, no caso de contratante pessoa física;

b) 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;

c) 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 da **GLOBOINFO**, necessários à ativação e boa fruição do Serviço;

d) Multa rescisória: valor estipulado no Contrato de Permanência em caso de pedido de cancelamento pelo **CLIENTE** antes do período de 12 (doze) meses, o qual deve ser proporcional ao valor do benefício e ao tempo restante para o término do prazo de permanência;

e) 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.

2.2. O **CLIENTE** poderá solicitar a migração para outro Plano de Serviço a qualquer momento, podendo ser aplicável a cobrança de multa prevista em eventual Contrato de Permanência.

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 será cobrado pela instalação do serviço, mediante pagamento de Taxa de Instalação, podendo ser paga à vista, exigível a primeira parcela na primeira cobrança de mensalidade.

3.2.1. Caso o CLIENTE solicite alteração do endereço de instalação para local onde não há viabilidade técnica da PRESTADORA, o Contrato será rescindido e será cobrada a multa rescisória em razão da fidelidade, caso haja.

3.2.2. O valor a ser cobrado a título de Taxa de Instalação deverá ser consultado previamente com a **GLOBOINFO** no momento da consulta de viabilidade.

3.2.3. Tal valor referente à Taxa de Instalação poderá ser parcialmente isento do CLIENTE como forma de benefício para que, em contrapartida, permaneça fidelizado à **GLOBOINFO** pelo prazo de 12 (doze) meses.

3.2.4. O CLIENTE tem direito a uma instalação ou alteração de endereço gratuita a cada ciclo de faturamento de 12 (doze) meses, desde que o novo endereço possua viabilidade técnica pela **GLOBOINFO**. A partir da segunda alteração, fica obrigado ao pagamento da taxa de mudança de endereço, a ser consultada previamente.

3.3 Os valores 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)	PREÇO LOCAÇÃO DE ROTEADOR
1	Combo Fibra 100Mb sem roteador	R\$ 69,90	R\$ 19,79	R\$ 24,31	R\$ 25,80	-
2	Combo Fibra 100Mb com roteador	R\$ 89,90	R\$ 19,79	R\$ 24,31	R\$ 25,80	R\$ 20,00
3	Combo Fibra 500Mb sem roteador	R\$ 79,90	R\$ 24,27	R\$ 29,83	R\$ 25,80	-
4	Combo Fibra 500Mb com roteador	R\$ 99,90	R\$ 24,27	R\$ 29,83	R\$ 25,80	R\$ 20,00
5	Combo Fibra 1GB sem roteador	R\$ 99,90	R\$ 33,25	R\$ 40,85	R\$ 25,80	-
6	Combo Fibra 1GB com roteador	R\$ 129,90	R\$ 33,25	R\$ 40,85	R\$ 25,80	R\$ 30,00

b. TABELA DE OFERTAS AVULSAS:

	PLANO	TOTAL PLANO	VALOR MENSAL	PREÇO SVA (Atendimento Técnico Multiplataformas)	PREÇO LOCAÇÃO DE ROTEADOR
1	Combo Fibra 100Mb sem roteador	R\$ 118,90	R\$ 74,97	R\$ 43,93	-
2	Combo Fibra 100Mb com roteador	R\$ 152,90	R\$ 74,97	R\$ 43,93	R\$ 34,00
3	Combo Fibra 500Mb sem roteador	R\$ 135,90	R\$ 91,97	R\$ 43,93	-
4	Combo Fibra 500Mb com roteador	R\$ 169,90	R\$ 91,97	R\$ 43,93	R\$ 34,00
5	Combo Fibra 1GB sem roteador	R\$ 169,90	R\$ 125,97	R\$ 43,93	-
6	Combo Fibra 1GB com roteador	R\$ 220,90	R\$ 125,97	R\$ 43,93	R\$ 51,00

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, acrescentando em sua fatura o valor de R\$ 50,00 (cinquenta reais) mensais.

3.5. PONTOS ADICIONAIS – O CLIENTE tem a opção de instalar pontos adicionais no mesmo endereço da instalação principal, acrescentando o valor de locação de R\$ 20,00 (vinte reais) ou R\$ 30,00 (trinta reais) em sua mensalidade, por ponto adicionado, a depender do equipamento disponibilizado.

3.5.1. Nos planos de 100mbps e de 500mbps, o equipamento disponibilizado será um Huawei AX2, no valor de R\$ 20,00 (vinte reais) mensais;

3.5.2. No plano de 1GB de velocidade, o equipamento será o Huawei AX3, no valor de R\$ 30,00 (trinta reais) ao mês;

3.6. FIDELIDADE – Poderá ser concedido um benefício ao CLIENTE para que, em contrapartida, permaneça vinculado à PRESTADORA por um período pré-determinado, sendo de 12 (doze) meses para contratos com pessoa física.

3.7. GARANTIA DE CONEXÃO – A GLOBOINFO garante 70% da velocidade para download e upload, desde que seja realizado 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 individuais 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. As conexões via Cabo Ethernet atingem até 1000mbps, possuindo maior estabilidade e sendo o mais recomendado pela PRESTADORA. Os roteadores Wi-Fi disponibilizados podem ser de 2GHz que atingem até 50mbps; de 5GHz/AC atingindo até 450mbps; ou de 5GHz/Wifi 6 que atingem até 800mbps.

4.4.1. Além disso, 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.

4.4.2. 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 01/09/2023, vigorará até 31/08/2024.

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 serão disponibilizados pela PRESTADORA na forma de locação e de comodato, conforme descrito no item 4.3.

6.2. Serão disponibilizados equipamentos compatíveis com o plano de serviços contratado a fim de que o CLIENTE possua a melhor experiência e velocidade.

6.2.1. Nos planos de 100mbps e de 500mbps, com locação de roteador, o equipamento disponibilizado será um Huawei AX2;

6.2.2. No plano de 1GB de velocidade, com locação de roteador, o equipamento será o Huawei AX3;

6.3. O **CLIENTE** reconhece que a utilização do equipamento poderá ser interrompida em razão de eventual problema ou defeito no equipamento, não sendo devido pela **GLOBOINFO** nenhum valor, compensação ou indenização ao **CLIENTE** em razão desta interrupção. A responsabilidade da **GLOBOINFO** será limitada à substituição do equipamento e/ou peça defeituosa, exceto nos casos de mau uso, perda/extravio, furto ou roubo dos referidos equipamentos, que deverá ser custeado pelo **CLIENTE** o valor do equipamento.

6.4. Ao final do contrato, independentemente do motivo que ensejou sua rescisão ou término, fica o **CLIENTE** obrigado a restituir à **GLOBOINFO** os equipamentos cedidos em perfeito estado de uso e conservação. Verificado que o equipamento se encontra avariado ou imprestável para uso, deverá o **CLIENTE** pagar à **GLOBOINFO** o valor de mercado do equipamento.

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/>