

# **PLANO DE SERVIÇO**

## **VINCULADO AO CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE COMUNICAÇÃO MULTIMÍDIA**

Em atendimento às determinações da Anatel, que regulamentam o Serviço de Comunicação Multimídia, apresentamos os Planos de Serviços, que comportam informações relevantes de oferta e fruição.

**PALMASNET TELECOM LTDA**, pessoa jurídica de direito privado, inscrito no CNPJ sob nº 07.102.765/0001-81, estabelecida na Avenida Marechal Deodoro, nº 1388, Bairro Centro, no município de Palmas/PR – CEP 85.555-000

A Palmasnet é autorizada pela Agência Nacional de Telecomunicações – ANATEL a prestar o SCM em todo o território nacional, sendo este Plano de Serviço válido para todo o país.

O Serviço será prestado pela Palmasnet em todas as localidades em que houver viabilidade técnica, a ser confirmada no momento da contratação.

### **1. GLOSSÁRIO:**

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

- a) ANATEL: Agência Nacional de Telecomunicações.
- b) Área de Abrangência: área geográfica de âmbito nacional onde a Palmasnet é autorizada a explorar o SCM, conforme condições preestabelecidas pela ANATEL.
- c) Assinante: pessoa física contratante e titular do Serviço.
- d) Assinatura: remuneração mensal devida pelo Assinante à Palmasnet em razão da contratação de Plano de Serviço.
- e) Contrato de Permanência: documento firmado entre o Assinante e a Palmasnet, que trata do benefício concedido ao Assinante em troca da sua vinculação, durante um prazo de permanência pré-determinado, a um Contrato de Prestação do Serviço.
- f) Contrato de Prestação de Serviço: contrato que dispõe sobre os termos e condições de prestação do Serviço, tais como os direitos e obrigações das partes, encargos moratórios, hipóteses de rescisão, prazos para instalação e reparos, regras de pagamento, dentre outros.
- g) Serviço: serviço de banda larga fixa prestado pela Palmasnet ao Assinante.
- h) Taxa de Instalação ou Mudança: valor pago pelo Assinante após a adesão ao presente Plano de Serviço ou após solicitação de mudança de endereço, com a finalidade de viabilizar a correta e adequada instalação dos equipamentos da Palmasnet, necessários à ativação e boa fruição do Serviço.
- i) SGR – Serviço de Gerenciamento de Redes de informática, internas do cliente.

### **2. ELEGIBILIDADE**

2.1 Este Plano de Serviço está disponível para contratação por qualquer pessoa física, observadas as localidades em que o Serviço estiver disponível, conforme autorização do SCM outorgada à Palmasnet.

### **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 Assinante no momento da contratação.

3.2 Além da mensalidade mencionada, o Assinante será cobrado pela instalação do Serviço, mediante pagamento de Taxa de Configuração de Instalação (no valor de R\$ 400,00 (quatrocentos reais) ou no caso de mudança (no valor de R\$ 300,00 (trezentos reais), exigível na primeira cobrança subsequente ao ato de instalação ou de solicitação de mudança de endereço.

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

**a. TABELA DE VALORES DO SERVIÇO DE SCM – Serviço de Comunicação Multimídia:**

TABELA DE SERVIÇOS OFERTADOS							
	SERVIÇO	PRAZO DE ATIVAÇÃO	PRAZO DE PERMANÊNCIA *	VELOCIDADE DOWNLOAD	VELOCIDADE UPLOAD	GARANTIA DE BANDA (%)	VALOR TOTAL DO SERVIÇO
1	FPF1	15 DIAS ÚTEIS	12 MESES	20 MEGA	10 MEGA	50%	R\$ 56,90
2	FPF2	15 DIAS ÚTEIS	12 MESES	30 MEGA	15 MEGA	50%	R\$ 66,90
3	FPF3	15 DIAS ÚTEIS	12 MESES	50 MEGA	25 MEGA	50%	R\$ 81,90
4	FPF4	15 DIAS ÚTEIS	12 MESES	100 MEGA	50 MEGA	50%	R\$ 96,90
5	FPF5	15 DIAS ÚTEIS	12 MESES	200 MEGA	100 MEGA	50%	R\$ 156,90
6	FPF6	15 DIAS ÚTEIS	12 MESES	300 MEGA	150 MEGA	50%	R\$ 196,90
7	FPJ1	15 DIAS ÚTEIS	12 ou 24 MESES	50 MEGAS	35 MEGAS	70%	R\$ 81,90
8	FPJ2	15 DIAS ÚTEIS	12 ou 24 MESES	100 MEGA	70 MEGA	70%	R\$ 96,90
9	FPJ3	15 DIAS ÚTEIS	12 ou 24 MESES	200 MEGA	140 MEGA	70%	R\$ 156,90
10	FPJ4	15 DIAS ÚTEIS	12 ou 24 MESES	300 MEGA	210 MEGA	70%	R\$ 196,90
11	RPF1	15 DIAS ÚTEIS	12 MESES	1 MEGA	300 KBPS	50%	R\$ 62,00
12	RPF2	15 DIAS ÚTEIS	12 MESES	2 MEGA	1 MEGA	50%	R\$ 72,00
13	RPF3	15 DIAS ÚTEIS	12 MESES	3 MEGA	1 MEGA	50%	R\$ 86,00
	FPF = Fibra Pessoa Física						
	FPJ = Fibra Pessoa Jurídica						
	RPF = Rádio Pessoa Física						

**b. TABELA DE PLANOS DE SERVIÇO COM OFERTA CONJUNTA DE SCM – Serviço de Comunicação Multimídia + SGR – Serviço de Gerenciamento de Redes de informática + SVA – Serviço de Valor Adicionado (Watch TV + Noggin) + Locação de equipamentos:**

TABELA DE PLANOS OFERTADOS											
	PLANO	PRAZO DE ATIVAÇÃO	PRAZO DE PERMANÊNCIA *	VELOCIDADE DOWNLOAD	VELOCIDADE UPLOAD	GARANTIA DE BANDA (%)	TOTAL PLANO	PREÇO SCM	PREÇO SVA (SGR)	PREÇO SVA (WATCH TV)	LOCAÇÃO
1	FPF1	15 DIAS ÚTEIS	12 MESES	20 MEGAS	10 MEGAS	50%	R\$ 59,90	R\$ 19,95	R\$ 19,95		R\$ 20,00
2	FPF2	15 DIAS ÚTEIS	12 MESES	30 MEGAS	15 MEGAS	50%	R\$ 69,90	R\$ 24,95	R\$ 24,95		R\$ 20,00
3	FPF3	15 DIAS ÚTEIS	12 MESES	50 MEGAS	25 MEGAS	50%	R\$ 84,90	R\$ 32,45	R\$ 32,45		R\$ 20,00
4	FPF4	15 DIAS ÚTEIS	12 MESES	100 MEGAS	50 MEGAS	50%	R\$ 98,90	R\$ 39,45	R\$ 39,45		R\$ 20,00
5	FPF5	15 DIAS ÚTEIS	12 MESES	100 MEGAS	50 MEGAS	50%	R\$ 99,90	R\$ 39,95	R\$ 30,05	R\$ 9,90	R\$ 20,00
6	FPF6	15 DIAS ÚTEIS	12 MESES	200 MEGAS	100 MEGAS	50%	R\$ 157,90	R\$ 68,95	R\$ 68,95		R\$ 20,00
7	FPF7	15 DIAS ÚTEIS	12 MESES	200 MEGAS	100 MEGAS	50%	R\$ 159,90	R\$ 69,95	R\$ 60,05	R\$ 9,90	R\$ 20,00
8	FPF8	15 DIAS ÚTEIS	12 MESES	300 MEGAS	150 MEGAS	50%	R\$ 196,90	R\$ 88,45	R\$ 88,45		R\$ 20,00
9	FPF9	15 DIAS ÚTEIS	12 MESES	300 MEGAS	150 MEGAS	50%	R\$ 199,90	R\$ 89,95	R\$ 80,05	R\$ 9,90	R\$ 20,00
10	FPJ1	15 DIAS ÚTEIS	12 ou 24 MESES	50 MEGAS	35 MEGAS	70%	R\$ 84,90	R\$ 32,45	R\$ 32,45		R\$ 20,00
11	FPJ2	15 DIAS ÚTEIS	12 ou 24 MESES	100 MEGAS	70 MEGA	70%	R\$ 99,90	R\$ 39,95	R\$ 39,95		R\$ 20,00
12	FPJ3	15 DIAS ÚTEIS	12 ou 24 MESES	200 MEGAS	140 MEGAS	70%	R\$ 159,90	R\$ 69,95	R\$ 69,95		R\$ 20,00
13	FPJ4	15 DIAS ÚTEIS	12 ou 24 MESES	300 MEGAS	210 MEGAS	70%	R\$ 199,90	R\$ 89,95	R\$ 89,95		R\$ 20,00
14	RPF1	15 DIAS ÚTEIS	12 MESES	1 MEGA	300 KBPS	50%	R\$ 65,00	R\$ 22,50	R\$ 22,50		R\$ 20,00
15	RPF2	15 DIAS ÚTEIS	12 MESES	2 MEGAS	1 MEGA	50%	R\$ 75,00	R\$ 27,50	R\$ 27,50		R\$ 20,00
16	RPF3	15 DIAS ÚTEIS	12 MESES	3 MEGAS	1 MEGA	50%	R\$ 90,00	R\$ 35,00	R\$ 35,00		R\$ 20,00
	FPF = Fibra Pessoa Física										
	FPJ = Fibra Pessoa Jurídica										
	RPF = Rádio Pessoa Física										

\* Nos planos FPF1, FPF2 e FPF3 caso algum cliente deseje adquirir o SVA (Watch TV Brasil + Noggin) o custo é de R\$ 9,90 mensais.  
\* O valor do IP fixo é R\$ 15,00 mensais.

\*Em caso de contratação com prazo determinado, as Partes firmarão Contrato de Permanência apartado, o qual se vincula a este Plano de Serviço e ao Contrato de Prestação de Serviços de Comunicação Multimídia para todos os fins e efeitos jurídicos.

3.4. O Cliente tem a opção de instalar pontos adicionais no mesmo endereço da instalação principal, independente do plano escolhido, sendo acrescido R\$ 24,90 (vinte e quatro reais e noventa centavos) em sua mensalidade por ponto adicionado.

3.5. Alterações de endereço deverão ser formalmente solicitadas com antecedência mínima de 30 dias, cabendo à PALMASNET atendê-las sempre que houver viabilidade técnica, econômica e comercial, sem prejuízo da aplicação de multa em eventual necessidade de rescisão do Contrato, devendo-se observar, sempre que aplicável, o Contrato de Permanência.

#### **4. DESCRIÇÃO RESUMIDA:**

4.1 As Ofertas Conjuntas dos Planos de Serviços são compostas pelo Serviço de Comunicação Multimídia – SCM, pelo Serviço de Gerenciamento de Redes – SGR, pelo SVA – Serviço de Valor Adicionado e pela locação do roteador Wi-Fi.

4.1.1. O Serviço de Comunicação Multimídia refere-se ao acesso à internet.

4.1.2. O Serviço de Gerenciamento de Redes prestará o serviço através do NOC (Centro e Operações de Redes), monitorando, prestando suporte e consultoria diretamente aos equipamentos envolvidos na interconexão entre a CONTRATADA e o CLIENTE, conforme modalidade escolhida no Termo de Contratação e descrito no Contrato de Prestação de Serviços de Gerenciamento de Redes.

4.1.3. O Serviço de Valor Adicionado disponibilizado na oferta conjunta será um acesso à plataforma de conteúdos: Watch TV e Noggin

4.2 Os Planos de Serviço identificados com os números 7 a 10, na tabela a, e 10 a 13, na tabela b, têm destinação corporativa e os demais planos têm destinação residencial.

4.3 Para os planos de serviços da tabela a, sem a inclusão do SGR, em caso de chamados técnicos onde o problema seja rede interna do cliente, será cobrada uma taxa de serviços no valor de R\$ 45,00 (quarenta e cinco reais).

4.4. A alteração de plano pelo Cliente que reduza os valores pagos mensalmente será considerada rescisão contratual, devendo observar as disposições do Contrato de Permanência e a aplicação de multa rescisória.

#### **5. VIGÊNCIA**

Este Plano de Serviço, originalmente lançado pela Palmasnet em 01/10/2021, vigorará até 31/03/2022.

5.1 Qualquer alteração neste Plano de Serviço ou a descontinuação de sua comercialização será divulgada pela Palmasnet, preferencialmente por meio de mensagem de texto, mensagem eletrônica ou em seus documentos de cobrança, com antecedência mínima de 30 (trinta) dias.

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

#### **6. DOS EQUIPAMENTOS**

6.1 O equipamento indispensável para fruição do serviço contratado será disponibilizado pela Prestadora em formato de comodato.

6.1.1. No caso da contratação de oferta conjunta (combo), será disponibilizado um roteador Wi-Fi no formato de locação, pelo valor de R\$ 20,00 (vinte reais) ao mês, já incluso no valor do combo.

#### **7 DISPOSIÇÕES FINAIS**

7.1 Ao aderir a este Plano de Serviço, o Assinante 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 [www.palmasnet.com.br](http://www.palmasnet.com.br).

7.2 Atendimento:

- ✓ Central de Atendimento ao Cliente: (046) 3313-5040
- ✓ Endereço eletrônico para atendimento online: [www.palmasnet.com.br](http://www.palmasnet.com.br)
- ✓ Setores de Atendimento Presencial: Consultar lojas físicas mais próximas no website [www.palmasnet.com.br](http://www.palmasnet.com.br).

7.3 Por meio do Setor de Atendimento, o Assinante 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, o qual poderá ser acessado pelo Cliente através do endereço eletrônico [www.palmasnet.com.br](http://www.palmasnet.com.br).