

# **PLANO DE SERVIÇO**

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

**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, em atendimento às determinações da Anatel, que regulamentam o Serviço de Comunicação Multimídia, apresenta o presente Plano de Serviços, que designa as condições de prestação dos serviços disponibilizados pela **PALMASNET**, 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 **PALMASNET** foram elaborados a partir deste Plano de Serviços (que os integra), sendo ratificados pelo CLIENTE através de Termo de Adesão 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 **PALMASNET**, que trata do benefício concedido ao CLIENTE para que, em contrapartida, permaneça fidelizado à **PALMASNET** pelo período de 12 (doze) meses no caso de contratante pessoa física, podendo variar no caso de contratação para pessoa jurídica (empresarial);

b) Termo de adesão: 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 **PALMASNET**, 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 do serviço, que não tenha sido causado pelo CLIENTE, por terceiro ou por motivos de caso fortuito ou força maior, a **PALMASNET** concederá desconto na fatura em frações de 30 (trinta) minutos, contado da comunicação pelo CLIENTE através dos canais de atendimento.

### **2. CONTRATAÇÃO:**

2.1. Este Plano de Serviço está disponível para contratação por qualquer pessoa física ou jurídica, 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 Assinante no momento da contratação, dentre as opções fornecidas pela **PALMASNET**.

3.2 Além da mensalidade mencionada, o Assinante será cobrado pela instalação do serviço, mediante pagamento de Taxa de Instalação ou Taxa de Mudança, exigível na primeira cobrança subsequente ao ato de instalação ou de solicitação de mudança de endereço.

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 **PALMASNET** no momento da consulta de viabilidade.

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

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

PLANO	VELOCIDADE DOWNLOAD	VELOCIDADE UPLOAD	VALOR TOTAL PLANO
1	300	150	R\$96,90
2	500	250	R\$106,90
3	750	375	R\$146,90

**b. TABELA DE OFERTAS CONJUNTAS:**

TABELA COMPARATIVA DE PLANOS OFERTADOS								
PLANO	VELOCIDADE E DOWNLOAD	VELOCIDADE E UPLOAD	VALOR TOTAL PLANO	PREÇO SCM	PREÇO SGR	LOCAÇÃO ROTEADOR	PREÇO SVA (WATCH TV)	PREÇO SVA (HBO MAX)
1	300	150	R\$99,90	R\$60,00	R\$19,90	R\$20,00	R\$0,00	R\$0,00
2	500	250	R\$109,90	R\$60,10	R\$19,90	R\$20,00	R\$9,90	R\$0,00
3	750	375	R\$149,90	R\$72,20	R\$19,90	R\$20,00	R\$9,90	R\$27,90

**CONEXÃO MULTIMÍDIA**

3.4. IP FIXO – O IP fixo pode ser solicitado pelo CLIENTE, acrescentando em sua fatura o valor de **R\$ 49,90 (quarenta e nove reais com noventa centavos)** mensais.

3.5. PONTOS ADICIONAIS – O Cliente tem a opção de instalar pontos adicionais no mesmo endereço da instalação principal, acrescentando o valor de **R\$ 30,00 (trinta reais)** em sua mensalidade, por ponto adicionado.

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, podendo variar no caso de contratação para pessoa jurídica (empresarial).

3.7. GARANTIA DE CONEXÃO – A PALMASNET garante 50% 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.

## **TELEFONIA FIXA**

3.8. Com relação aos planos de telefonia, é possível realizar ligações para todo o território nacional, as ligações locais tratam-se de ligações para a região de cadastro da linha telefônica.

3.8.1. É possível contratar um novo número de linha telefônica, ou fazer portabilidade de um número já existente.

3.8.2. O aparelho para uso do Cliente não está incluso no plano contratado.

## **TELEFONIA MÓVEL**

3.9 Com relação aos planos de telefonia móvel, é possível realizar ligações para todo o território nacional, as ligações locais tratam-se de ligações para a região de cadastro da linha telefônica.

3.8.1. É possível contratar um novo número de linha telefônica móvel, ou fazer portabilidade de um número já existente.

3.8.2. Apenas o SimCard é disponibilizado ao cliente. O aparelho celular para uso do plano móvel não está incluso na contratação.

3.8.3 Caso o cliente não utilize todo o saldo do seu plano durante o mês, o restante do saldo continuará disponível no mês seguinte, sendo assim acumulativo.

## **TV COM CANAIS LOCAIS/SERVIÇO DE STREAMING**

3.9. Nos planos com canais de Televisão e serviços de streaming, o CLIENTE poderá consultar previamente a grade de canais junto à **PALMASNET**.

3.9.1. O acesso é disponibilizado através de aplicativo a ser acessado por smartphones, tablets e smartTVs (consultar compatibilidade).

3.9.2. O SET-Box (aparelho) para conectar em seu aparelho de televisão poderá ser disponibilizado pela Prestadora em formato de comodato.

3.9.3. Cada cliente precisará de um email válido por onde receberá um login e senha individual para o acesso na plataforma.

**3.10.** A **PALMASNET** não regula a grade de canais e filmes, caso algum dos canais anteriormente disponibilizados seja descontinuado, não será devida qualquer contraprestação ao CLIENTE.

## **4. ORIENTAÇÕES:**

4.1. As Ofertas Conjuntas contêm o Serviço de Gerenciamento de Redes – SGR, sendo prestado através do NOC (Centro e Operações de Redes) da Prestadora, monitorando, prestando suporte e consultoria diretamente aos equipamentos envolvidos na interconexão, conforme descrito no Contrato de Prestação de Serviços de Gerenciamento de Redes, disponível no endereço eletrônico da **PALMASNET**.

4.2. Nos planos individuais não está incluso o SGR, 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 Contratada, caso possua SGR 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 **PALMASNET** 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 **PALMASNET** em 01/01/2024, vigorará até 31/12/2024.

5.2. Qualquer alteração neste Plano de Serviço ou a descontinuação de sua comercialização será divulgada pela **PALMASNET** 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 Assinante 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 ou 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.

6.3. O CLIENTE reconhece que a utilização do equipamento poderá ser interrompida em razão de eventual problema ou defeito no equipamento, não sendo devido pela **PALMASNET** nenhum valor, compensação ou indenização ao CLIENTE em razão desta interrupção. A responsabilidade da **PALMASNET** será limitada à substituição do equipamento e/ou peça defeituosa.

6.4. Ao final do contrato, independentemente do motivo que ensejou sua rescisão ou término, fica o CLIENTE obrigado a restituir à **PALMASNET** 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 **PALMASNET**

o valor de mercado do equipamento.

## **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 <https://palmasnet.com.br/contratos/>

7.2. O Atendimento pela Prestadora poderá ser realizado:

- Via Telefone:
- Via WhatsApp o atendimento é 24 horas;
- De forma presencial, em horário comercial (de segunda a sexta-feira das 08:00 às 12:00 e das 13:30 às 18:00 e aos sábados das 08:00 às 12:00);
- Endereço eletrônico para atendimento online: <site>

7.3 Por meio do endereço eletrônico, 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 e demais Contratos disponíveis para adesão, os quais poderão ser acessados pelo Cliente através do endereço eletrônico <https://palmasnet.com.br/contratos/>