

PLANO DE SERVIÇO DO SERVIÇO DE COMUNICAÇÃO MULTIMÍDIA DENOMINADO NET VÍRTUA 2Mbps Internet Popular

Plano de Serviço

1. Aplicação

Este Plano de Serviço do Serviço de Comunicação Multimídia é aplicável a autorizatária Claro S/A (Sucessora por incorporação da Net Serviços de Comunicação S/A), denominada doravante como Prestadora, em sua respectiva área de atuação, estando disponível a quaisquer interessados que contrate seu Serviço de Comunicação Multimídia.

Este Plano de Serviço se aplica ao provimento de conexão à internet que apresente a marca NET, utilizando quaisquer meios, dentro da Área de Prestação de Serviço descrita no item 14, comercializado nos termos da legislação que institui o Programa Estadual de Internet Popular, com vistas a facilitar o acesso da população ao serviço, preferencialmente de baixa renda, por meio de incentivos fiscais.

Este Plano de Serviço será ofertado a todos os usuários ou pretensos usuários que se enquadrarem no perfil de utilização do serviço definido na legislação que institui o Programa Estadual de Internet Popular, os quais têm o direito de livre opção, migração e vinculação, a qualquer tempo, a outros Planos de Serviços da NET.

2. Característica deste Plano

Conforme definido na legislação que institui o Programa Estadual de Internet Popular, este Plano de Serviço é destinado exclusivamente a clientes **Pessoa Física**, perfil **Residencial**, interessados na contratação mensal de Serviço de Comunicação Multimídia, limitado a contratação de **um único produto Banda Larga por CPF dentro da área de prestação** descrita no item 14, com a utilização de um ponto principal e a possibilidade de contratação de pontos opcionais limitados a uma quantidade tecnicamente viável no endereço, com valor de assinatura, mensalidade em Reais (R\$), estipulados no item 9.1.

Caso a Prestadora constate que o Assinante não atende aos requisitos acima mencionados ou não se enquadre no perfil e finalidade de utilização do serviço definidos na legislação que institui o Programa Estadual de Internet Popular, a qualquer tempo e independente de aviso prévio, poderá realizar a imediata e automática regularização da contratação, enquadrando a assinatura do plano contratado ao seu valor de tabela vigente, sem os incentivos fiscais de que trata a legislação citada.

A velocidade máxima de download é de 2Mbps e a velocidade máxima de upload é de 500Kbps. O serviço é disponibilizado com Franquia de Consumo de dados de 30GB.

2.1 Do equipamento *cable modem*

O equipamento *cable modem* é de propriedade da prestadora e será cedido ao usuário, em regime de comodato, locação ou por qualquer outro meio a critério da prestadora, para fruição do serviço.

2.2 Das facilidades e serviços adicionais

O usuário deste Plano de Serviço poderá contratar outras facilidades adicionais a serem disponibilizados no portal www.net.com.br ou por meio da Central de Relacionamento NET 10621, que estarão sujeitos às condições comerciais vigentes e às tecnologias disponíveis, à época da contratação.

2.3 Das velocidades mínimas e máximas do serviço

A velocidade instantânea mínima para o Serviço de Comunicação Multimídia, em conformidade com a Resolução 574/2011 da Anatel, é de 40% da velocidade máxima contratada e a velocidade média de 80% da velocidade máxima contratada.

2.4 Franquia de Consumo

Corresponde a quantidade de Megabytes transferidos, calculado a partir da soma da quantidade de Megabytes recebidos (download) e enviados (upload).

Quando ultrapassada a franquia de consumo, o usuário poderá ter a velocidade de seu pacote reduzida para a velocidade mínima comercializada pela operadora na cidade onde ocorre a prestação do serviço contratado pelo cliente até o próximo ciclo de faturamento do serviço. Caso ocorrer a redução da velocidade o cliente será comunicado por email antes de atingir o limite e também no ato da alteração da velocidade.

Eventual saldo de tráfego contratado não utilizado em um ciclo de faturamento não será transferido para o ciclo subsequente.

3. Critérios e forma de aplicação de cada item de cobrança deste Plano de Serviço

3.1 Adesão e Taxa de Instalação

É o valor cobrado do usuário do Plano de Serviço, pela ativação ou instalação do serviço.

3.2 Assinatura

Corresponde ao valor a ser cobrado do usuário deste Plano de Serviço, com periodicidade mensal, pelo fato de ter à sua disposição o serviço sob as condições previstas no Plano de Serviço.

3.3 Pontos Opcionais

É o valor mensal para cada ponto autônomo, simultâneo e independente do ponto principal, instalado no mesmo endereço, mediante a utilização de um *cable modem* para cada ponto.

4. Prazo de Carência

Não se aplica a este Plano.

5. Transferências entre Planos de Serviço

A transferência entre Planos de Serviços comercializados pela prestadora é sempre livre para o assinante, observadas as condições do Contrato de Permanência acordadas na contratação.

6. Desistência dos Serviços

A desistência dos Serviços é sempre livre para o assinante, observadas as condições do Contrato de Permanência acordadas na contratação.

7. Permanência Mínima

O usuário poderá, contratualmente, firmar compromisso de permanência mínima com a prestadora pelo período de 12 meses, contados a partir da data de início da fruição dos benefícios, e, em contrapartida, usufruirá de benefícios especiais, isenções de taxas, descontos em preços, em caráter temporário, conforme Contrato de Permanência vigente à época da contratação.

8. Reajuste de Valores

O assinante terá os valores dos preços contratados integrantes deste Plano de Serviço reajustados, com observância de no mínimo 12 meses contados da data de sua contratação, com base na variação do IGP-M, ou, no caso de sua extinção, por outro índice indicado a substituí-lo. No caso de a legislação pertinente admitir reajuste em prazo inferior ao descrito os valores das tarifas e preços integrantes deste Plano poderão ser reajustados em menor periodicidade permitida por lei.

Ao ser aplicado o reajuste, a velocidade do serviço poderá ser aumentada para a próxima faixa de velocidade comercializada pela Prestadora, dentre as definidas e nos termos previstos no Decreto vigente no Estado.

9. Valores estabelecidos para este Plano de Serviço

Os valores abaixo descritos referem-se aos preços máximos aplicáveis para este Plano de Serviço, expressos em Reais (R\$):

9.1 Preços para contratação (valores máximos)

| Descrição | Adesão | Instalação | Assinatura mensal | | |
|-----------|--------|------------|-------------------|-----------|-----------|
| | | | Preço | Preço com | Preço com |
| | | | | | |

| | | | avulso | contratação de outro serviço | contratação pelo menos três serviços |
|------------------------------|-------|-------|--------|------------------------------|--------------------------------------|
| Plano com permanência mínima | 00,00 | 00,00 | 39,90 | 39,90 | 39,90 |
| Plano sem permanência mínima | 00,00 | 00,00 | 39,90 | 39,90 | 39,90 |
| Plano sem o incentivo da BLP | 00,00 | 00,00 | 74,90 | 74,90 | 54,90 |

Os preços disponíveis para contratação estão sujeitos a reajuste, com observância de no mínimo 12 meses contados da data de seu lançamento em mercado, com base na variação do IGP-M, ou, no caso de sua extinção, por outro índice indicado a substituí-lo. No caso de a legislação pertinente admitir reajuste em prazo inferior ao descrito os valores das tarifas e preços integrantes deste Plano poderão ser reajustados em menor periodicidade permitida por lei.

10. Itens adicionais aplicáveis para este plano de serviços

10.1 Do Contrato de Prestação de Serviço

Este Plano de Serviço e seu sumário fazem parte integrante das Condições Gerais do Contrato de Prestação de Serviço de Comunicação Multimídia disponibilizados no portal www.net.com.br.

10.2 Da Suspensão Parcial ou total da prestação de serviço por inadimplência do usuário

Constatada a inadimplência do usuário, poderá ocorrer a suspensão parcial ou total da prestação do serviço, em conformidade com o disposto no contrato de prestação do serviço e na regulamentação vigente.

10.3 Da Suspensão da prestação de serviço por solicitação do usuário

O usuário tem o direito à suspensão temporária do serviço prestado, nos termos das regulamentações vigentes.

11. Critérios Alternativos

Poderão ser utilizados critérios alternativos, não discriminatórios, de acordo com a regulamentação vigente do serviço, que resultem para os usuários em facilidades adicionais e valores inferiores àqueles estabelecidos neste Plano de Serviço.

12. Extinção do Plano de Serviço

Este Plano de Serviço poderá ser extinto, mediante prévia comunicação aos usuários que a ele aderiram, com antecedência mínima de 30 (trinta) dias. Nesta hipótese, os usuários poderão optar por qualquer Plano de Serviço vigente e oferecido por esta empresa, desde que atenda as condições do novo Plano de Serviço.

13. Outras Disposições

13.1 De fatores supervenientes na prestação do serviço

O pacote de velocidade contratado neste Plano de Serviço representa a velocidade nominal máxima de acesso, que poderá sofrer variações dependendo do equipamento utilizado pelo usuário, tráfego de dados na internet, além de outros fatores externos, fora do controle da prestadora.

13.2 Dos requisitos para a prestação adequada do serviço

A prestação do serviço com o padrão de qualidade adequado dependerá do atendimento, por parte do usuário, dos requisitos e configurações mínimas capazes de proporcionar o recebimento adequado do serviço fornecido.

14. Área de Prestação

- 15.** A área de prestação de serviço deste Plano fica definida para as praças/localidades que comercializem o Plano de Serviço e que possuam disponibilidade técnica, podendo ser consultadas por meio do site www.net.com.br.