



GIPTÉLECOM TELECOMUNICAÇÃO E TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO LTDA.

(GIP TELECOM)

PLANOS DE SERVIÇOS

I – INTRODUÇÃO

a. Considerações Iniciais

Neste documento, Plano de Serviço designa as condições de prestação dos serviços disponibilizados pela **GIP TELECOM**, 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 **GIP TELECOM** foram elaborados a partir dos Planos de Serviços, que os integra, sendo ratificados pelos Termos de Adesão ao Contrato SCM/SVA-SCI, de Escolha do Plano de Serviço, de Ativação e de Entrega de Equipamentos em Comodato.

A qualificação completa do Cliente, o tipo, as especificações e características do serviço a ser prestado, a garantia de banda contratada, os preços a serem pagos pelos Serviços de Comunicação Multimídia (SCM) e pelos Serviços de Valor Adicionado (SVAs), pela instalação e ativação, bem como os detalhes técnicos e comerciais, serão devidamente descritos aqui e sumarizados nos Contratos SCM/SVA-SCI, dos quais farão parte o respectivo Plano de Serviço.

Os Planos de Serviços ofertados estarão disponíveis no seu endereço eletrônico: www.giptelecom.com.br na área do Cliente, mediante *login* e senha fornecidas ao Assinante.

Os produtos e serviços disponibilizados pela **GIP TELECOM** para comercialização estão focados nos Serviços de Comunicação Multimídia (SCM), associados ou não a Serviços de Valor Adicionados (SVAs), entre os quais, o Serviço de Conexão à Internet (SCI), de acordo com as necessidades e desejos dos Assinantes.

A comercialização é disponibilizada em formato de Planos de Serviços Unitários, abaixo explicitados.



Genericamente, como se verá, há planos para clientes residenciais, empresariais e corporativos, alguns dos quais atendidos de forma customizada, de acordo com as características próprias de cada projeto.

b. Formas de Cobrança e Datas de Vencimento das Faturas

Todos os serviços prestados têm a forma de cobrança mensal pós pago pela emissão de boleto bancário.

As formas de pagamento atualmente disponíveis são, conforme opção feita pelo Assinante no ato da contratação:

- Os Assinantes receberão os boletos de cobrança nos endereços informados, via e-mail;
- nas plataformas disponíveis *on-line* (área do Assinante no site da **GIP TELECOM**);
- pagamento em loja (com emissão de boleto bancário), mas também nas unidades receptoras (bancos e lotéricas);
- utilizar a Central do Assinante ou o App para *download* dos boletos de cobrança.

As datas preferenciais para pagamento são estipuladas para os dias 10, 13, 15, 18, 20 e 25 de cada mês. Os Assinantes poderão escolher entre as datas alternativas dentro de cada mês, tal como sugerido acima.

A apuração da prestação dos serviços será feita, sempre na modalidade pós pago e com trinta ou menos dias (pro-rata) da data do vencimento escolhida pelo Assinante, isto é, para o cálculo do valor mensal, a apuração será feita da data-base inicial à final, de acordo com as datas acima mencionadas, sempre na modalidade pós pago.

As regras de faturamento e cobrança descritas acima são aplicadas a todos os planos e modalidades de serviços ofertadas pela **GIP TELECOM**.

II - OS PLANOS DOS PRODUTOS E SERVIÇOS

a. Planos Residenciais e Empresariais

Os “Planos Residenciais e Empresariais” são produtos e serviços comercializados de forma individualizada, gerando ao Assinante a possibilidade de contratação conjunta dos Serviços SCM e SCI, além de outros SVAs, sujeitos a condições específicas, conforme a banda disponibilizada, que vai de 50 Mbps a 1000 Mbps para a tecnologia de Fibra Óptica.

III. CONDIÇÕES COMERCIAIS GENÉRICAS

São condições comerciais comuns a todos os Planos:

- a. **Disponibilidade.** O Serviço de Comunicação Multimídia (SCM), bem como o Serviço de Conexão a Internet estarão disponíveis 24 (vinte e quatro) horas por dia, durante os 07 (sete) dias da semana, a partir de sua ativação até o término da relação contratual avençada, ressalvadas as interrupções causadas por caso fortuito ou motivo de força maior, dentre outras hipóteses prevista no Contrato SCM-SVA-SCI;
- b. **Largura de Banda.** O Plano contratado é definido em quantidade de Mbps (Mega bits por segundo). A velocidade de *Upload* e *Download* constam da planilha abaixo que contém todos os planos Residenciais e Empresariais;
- c. **Tecnologia.** É oferecido a prestação de serviços com a tecnologia de Fibra Óptica;
- d. **Tipos de Planos.** A **GIP TELECOM** pratica os seguintes planos: Residencial e Empresarial, conforme tabela abaixo;
- e. **IP.** O Plano de Serviço especificará o tipo de IP (Internet Protocol) disponibilizado ao Assinante, se fixo ou dinâmico. Na omissão do Plano de Serviço, será considerado que o IP disponibilizado é o dinâmico (variável).
- f. **O “Preço de Ativação”** deverá ser pago antecipadamente, no ato da assinatura do Contrato SCM/SVA-SCI, para que se inicie o Prazo de Ativação dos Serviços, que é de 1 a 10 dias após o respectivo pagamento. Tal prazo poderá ser

estendido conforme necessidade técnica ou na ocorrência de casos fortuitos ou de força maior, tais como períodos muito chuvosos que impeçam o trabalho efetivo das equipes técnicas;

- g. Em caso de **inviabilidade técnica ou cancelamento**, antes de o Assinante usufruir dos serviços, o Preço de Ativação será ressarcido exclusivamente mediante depósito na conta bancária informada pelo Assinante em até cinco dias úteis;
- h. **Fidelização de Assinantes.** O prazo de fidelização é de 12 meses. Considerando que o Assinante opte pelo plano com fidelização, com permanência mínima de 12 meses, usufruirá de um desconto do Preço de Ativação do serviço Banda Larga conforme **coluna (d)**. Caso o Assinante não opte pelo plano com fidelização, pagará o valor integral da instalação do serviço Banda Larga conforme **coluna (d)**. O Assinante poderá ainda se valer de outros benefícios ofertados pela **GIP TELECOM, tais como o desconto nas mensalidades**, e o Contrato de Permanência será o documento no qual serão identificados, bem como as penalidades aplicáveis ao Assinante em caso de rescisão contratual antecipada;
- i. **Comodato:** Equipamentos disponibilizados em comodato para os Planos: 1 conversor, 1 roteador *wifi* para 1 ambiente (podendo ambos ser atendido por apenas 1 equipamento), com capacidade de conexões conforme velocidade contratada;
- j. **Redistribuição.** É expressamente proibida a redistribuição de quaisquer dos serviços contratados, em quaisquer dos Planos, a quaisquer pessoas, físicas e jurídicas, aí se incluindo os vizinhos e terceiros não autorizados, fato que estará sujeito à rescisão contratual e multa, conforme os respectivos contratos;
- k. **Novos Planos.** A **GIP TELECOM** reserva-se o direito de formatar novos produtos e serviços, tendo em vistas as demandas do mercado, desde que avise aos Assinantes, na forma da regulamentação;
- l. **Planos Customizados.** Para produtos e serviços que não estejam incluídos nos Planos de Serviços descritos abaixo, isto é, que precisem ser customizados de acordo com as necessidades dos Assinantes, a **GIP TELECOM** poderá formular uma proposta específica, com preços e condições próprios, sujeita à viabilidade técnica, financeira e à aceitação dos Assinantes interessados.

m. **Tempo estimado para resolução de atendimentos:** 48 horas, para todos os Planos.

IV – SCM – SERVIÇO DE COMUNICAÇÃO MULTIMÍDIA & SVAs – SERVIÇOS DE VALOR ADICIONADO

a. Descrições

1. Serviço de Comunicação Multimídia

Segundo a Resolução n. 614, de 28 de maio de 2013, SCM é um serviço fixo de telecomunicações de interesse coletivo, prestado em âmbito nacional e internacional, no regime privado, que possibilita a oferta de capacidade de transmissão, emissão e recepção de informações multimídia, permitindo inclusive o provimento de conexão à Internet, utilizando quaisquer meios, a Assinantes dentro de uma Área de Prestação de Serviço.

Por outro lado, a prestação do SCM não admite a transmissão, emissão e recepção de informações de qualquer natureza que possam configurar a prestação de serviços de radiodifusão, de televisão por assinatura ou de acesso condicionado, assim como o fornecimento de sinais de vídeos e áudio, de forma irrestrita e simultânea, para os Assinantes, na forma e condições previstas na regulamentação desses serviços.

Na prestação do SCM não é permitida a oferta de serviço com as características do Serviço Telefônico Fixo Comutado destinado ao uso do público em geral (STFC), em especial o encaminhamento de tráfego telefônico por meio da rede de SCM simultaneamente originado e terminado nas redes do STFC.

2. SVAs – SERVIÇOS DE VALOR ADICIONADO

Os Serviços de Valor Adicionado, como o nome sugere, consistem em serviços que se adicionam à rede telecomunicações existentes, com a qual não se confundem, que o Assinante pode contratar de forma individual, agregando uma gama maior de serviços ao Plano escolhido. A contratação dos Serviços SVA poderá ser solicitada de forma individual, desde que o Assinante tenha contratado algum dos Planos ofertados pela **GIP TELECOM**. Os Serviços de SVA sobre SCM são os seguintes:

2.1. Serviço de Conexão à Internet (SCI):

Consiste na cessão de recursos e equipamentos para conexão do Assinante à Internet, a partir dos quais a **GIP TELECOM** coloca à disposição do Assinante um endereço IP



(dinâmico) e a capacidade dos seus servidores para uso de serviços acessáveis pela *World Wide Web* (www);

b. Planos Residenciais e Empresariais

Os Planos Residenciais e Empresariais compreendem os serviços de SCM + SVAs/SCI, gerando assim ao Assinante a possibilidade dele conectar-se à rede da **GIP TELECOM** e consequentemente à rede global de dados Internet.

Os preços praticados estão apresentados conforme tabelas abaixo:

Com fidelização:

NOME COMERCIAL	Velocidade Download	Velocidade Upload	Valor do Plano c/ Fidelização	Garantia de Banda		Franquia	COMPOSIÇÃO DOS VALORES		(c)	(d)
				down	up		(a)	(b)		
BANDA LARGA + SVAs	(Em Mbps)	(Em Mbps)		Média do Mês			SCM	SVa	Preço de Ativação s/ Fidelização	Preço de Ativação c/ Fidelização
FIBRA ÓPTICA				Mínimo	Mínimo			SCI		
RESIDENCIAIS /EMPRESARIAIS										
Start	50	25	R\$ 89,90	70%	50%	ilimitado	R\$44,95	R\$44,95	R\$850,00	R\$0,00
Ultra	100	100	R\$ 99,90	70%	50%	ilimitado	R\$49,95	R\$49,95	R\$850,00	R\$0,00
Evolution	400	200	R\$ 119,90	70%	50%	ilimitado	R\$59,95	R\$59,95	R\$850,00	R\$0,00
Premium	500	250	R\$ 129,90	70%	50%	ilimitado	R\$64,95	R\$64,95	R\$850,00	R\$0,00
Extreme	1000	500	R\$ 179,90	70%	50%	ilimitado	R\$89,95	R\$89,95	R\$850,00	R\$0,00

Sem fidelização:

NOME COMERCIAL	Velocidade Download	Velocidade Upload	Valor do Plano sem Fidelização	Garantia de Banda		Franquia	COMPOSIÇÃO DOS VALORES		(c)	(d)
	(Em Mbps)	(Em Mbps)		down	up		(a)	(b)		
BANDA LARGA + SVAs				Média do Mês			SCM	SCI	Preço de Ativação s/ Fidelização	Preço de Ativação c/ Fidelização
FIBRA ÓPTICA				Mínimo	Mínimo					
RESIDENCIAIS /EMPRESARIAIS										
Start	50	25	R\$ 94,63	70%	50%	ilimitado	R\$47,32	R\$47,32	R\$850,00	R\$0,00
Ultra	100	100	R\$ 105,16	70%	50%	ilimitado	R\$52,58	R\$52,58	R\$850,00	R\$0,00
Evolution	400	200	R\$ 126,21	70%	50%	ilimitado	R\$63,11	R\$63,11	R\$850,00	R\$0,00
Premium	500	250	R\$ 136,74	70%	50%	ilimitado	R\$68,37	R\$68,37	R\$850,00	R\$0,00
Extreme	1000	500	R\$ 189,37	70%	50%	ilimitado	R\$94,69	R\$94,69	R\$850,00	R\$0,00

2. Condições Comerciais Específicas:

2.1. O Assinante está ciente de que poderá ocorrer a inviabilidade técnica da prestação dos serviços por alguns motivos alheios à vontade das partes, tais como causas naturais, ou provocada por algum meio físico, vegetação, obras transitórias, entre outros. Tal impossibilidade poderá verificar-se no ato da instalação, quando de eventual pedido de mudança de endereço ou mesmo no decorrer do contrato. Se isso ocorrer, uma vez verificada a inviabilidade técnica da prestação dos serviços pela **GIP TELECOM**, o Assinante não terá custo algum com a desmobilização dos equipamentos.

2.2. No caso de cancelamento dos serviços ou transferência para Plano com valor mensal inferior ao contratado, durante o prazo de permanência indicado no Contrato, o Assinante deverá reembolsar à **GIP TELECOM** em valores sempre proporcionais aos meses faltantes para o término do período de permanência (pró-rata), conforme coluna (e) da tabela descrita acima com o título “Preço de Ativação”, de acordo com o Plano contratado.

V – ASSISTÊNCIA TÉCNICA

- Na contratação dos Serviços, o Assinante receberá o Kit-Cliente, tal como descrito no Anexo II do Contrato SCM/SVA (Comodato);
- Orienta-se a utilização de filtros de linha, nobreaks, bem como o desligamento dos equipamentos da tomada de luz elétrica em caso de chuvas acompanhadas

de descargas elétricas. Os Assinantes da **GIP TELECOM** ficam cientes que o mais indicado é usar estabilizador para a tecnologia de Fibra óptica.

- c. O Assinante deve estar ciente que a instalação poderá demandar a fixação de equipamentos, sendo que não será responsabilidade da Contratada quaisquer ressarcimentos em virtude da desinstalação destes mesmos equipamentos;
- d. É do Assinante a responsabilidade por providenciar o que for necessário para a passagem dos cabos de UTP/Fibra, o que inclui, além de outros possíveis, os custos de eventuais obras civis;
- e. Somente a configuração inicial do Roteador está incluído no preço de instalação. Em caso de reconfiguração será cobrado o valor constante da tabela que poderá ser consultada no link www.giptelecom.com.br;
- f. Deverão também ser consultados no mesmo link os preços cobrados a título de Visita de Assistência Técnica ou Manutenção, Visita Improdutiva, caracterizada pela solicitação do Assinante para reparos em equipamentos cujos respectivos defeitos não sejam de responsabilidade da **GIP TELECOM**, tais como, mas sem se limitar a reconfiguração de roteador resetado pelo Assinante, quebra de conector e cabo, ou mesmo a simples ausência de pessoa para receber o técnico da Contratada no dia e período agendados;
- g. O Assinante também deve estar ciente que o serviço de mudança de endereço ou mudança de ponto dentro do mesmo local de instalação será cobrado, cujos valores **atualizados** sempre estarão disponíveis no *link* informado acima.

Serviço	Valor R\$
SERVIÇO DE CONFIGURAÇÃO ROTEADOR	R\$ 100,00
SERVIÇO DE INSTALAÇÃO REPETIDOR	R\$ 110,00
SERVIÇO DE MUDANÇA ROTEADOR	R\$ 75,00
SERVIÇO DE MUDANCA DE ENDEREÇO	R\$ 150,00

- ---