PLANO DE SERVIÇO
VINCULADO AO CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE COMUNICAÇÃO MULTIMÍDIA

SCNET EQUIPAMENTOS DE INFORMATICA LTDA, nominada **SCNET**, 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 **SCNET**, 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 **SCNET** 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 **SCNET**, que trata do benefício concedido ao CLIENTE para que, em contrapartida, permaneça fidelizado à **SCNET** 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 **SCNET**, 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 **SCNET** possui prazo de 24 (vinte e quatro) 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 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 **SCNET.**

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 **SCNET** 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 Multimidia:

	PLANO	VELOCIDADE DOWNLOAD	VELOCIDADE UPLOAD	GARANTIA DE BANDA (%)	VALOR
1	Fibra 50Mb Rural	50	25	50%	**R$65,74**
2	Fibra 100Mb Rural	100	50	50%	**R$77,15**
3	Fibra 200Mb Rural	200	100	50%	**R$85,74**
4	Fibra 300Mb Rural	300	150	50%	**R$97,20**
OBS:	* como não sabemos qual o equipamento WIFI o ciente irá utilizar, não temos como garantir que somente o suporte remoto irá resolver o problema, caso houver, então para esse plano, é cobrado a mais o SGR pois pode precisar deslocamento ou serviços 'extras' que nos demais não seriam necessários já que terá nosso equipamento WIFI.				

b. TABELA DE OFERTAS CONJUNTAS – SCM + SGR + LOCAÇÃO:

Planos de Internet

Plano	Download	Upload	Valor Total	SCM	Locação	Suporte
Fibra 50Mb Rural PZO	**50 Mbps**	**25 Mbps**	**R$ 66,06**	**R$ 66,06**	**—**	**—**
Fibra 100Mb Rural PZO	**100 Mbps**	**50 Mbps**	**R$ 77,53**	**R$ 77,53**	**—**	**—**
Fibra 200Mb Rural PZO	**200 Mbps**	**100 Mbps**	**R$ 86,15**	**R$ 86,15**	**—**	**—**
Fibra 300Mb Rural PZO	**300 Mbps**	**150 Mbps**	**R$ 109,71**	**R$ 97,20**	**R$ 19,90**	**—**
Combo Fibra 400Mb Rural PZO	**400 Mbps**	**200 Mbps**	**R$ 147,20**	**R$ 89,81**	**R$ 19,90**	**R$ 37,49**

Observações da tabela

- **Planos com asterisco (*) não incluem locação de equipamento.**
- **O cliente precisa comprar um roteador compatível por conta própria nesses casos.**
- **Como o provedor não sabe qual roteador Wi-Fi o cliente usará, não pode garantir que o suporte remoto resolverá todos os problemas.**
- **No plano Combo 400Mb, é cobrada uma taxa extra de SGR (suporte) porque pode exigir deslocamento ou serviços extras.**
- **O combo inclui equipamento Wi-Fi do provedor, por isso tem custo maior.**

c. TABELA DE VALORES DO SERVIÇO DE TELEFONIA

TABELA DE PLANOS OFERTADOS			
	PLANO	**PRAZO DE ATIVAÇÃO**	**VALOR TOTAL DO PLANO**
1	Plano Básico	15 dias	R$ 39,00
2	Plano Ilimitado Fixo	15 dias	R$ 49,00
3	Plano Ilimitado	15 dias	R$ 80,00

CONEXÃO MULTIMÍDIA

3.4. IP FIXO – O IP fixo pode ser solicitado pelo CLIENTE, acrescentando em sua fatura o valor de R$ 100,00 (cem reais) mensais.

3.5. PONTOS ADICIONAIS – O Cliente tem a opção de instalar pontos adicionais no mesmo endereço da instalação principal, acrescendo 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 conexão possui garantia de velocidade para acesso ao Google, Netflix e Destinos Brasileiros. Não há garantia para IPTVs, HTVs, STBs e demais acessos sem procedência.

> 3.7.1. A Prestadora garante 80% 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).

TELEFONIA FIXA DIGITAL

3.8. Com relação aos planos de telefonia, é possível realizar ligações para todo o território nacional, as ligações locais trata-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.

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 **SCNET**.

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$ 100,00 (cem 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 **SCNET** 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 **SCNET** em 01/05/2023, vigorará até 31/12/2024.

5.2. Qualquer alteração neste Plano de Serviço ou a descontinuação de sua comercialização será divulgada pela **SCNET** 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 **SCNET** nenhum valor, compensação ou indenização ao CLIENTE em razão desta interrupção. A responsabilidade da **SCNET** 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 **SCNET EQUIPAMENTOS DE INFORMATICA LTDA** 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 **SCNET EQUIPAMENTOS DE INFORMATICA LTDA**, 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 www.scnet.com.br.

7.2. O Atendimento pela Prestadora poderá ser realizado:

- Via Telefone o atendimento é 24 horas;
- Via WhatsApp o atendimento é 20 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: www.scnet.com.br.

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 www.scnet.com.br.