

1. DESCRIÇÃO DOS PLANOS DE SERVIÇOS

1.1. Este plano de serviço é oferecido pela WJ serviços de telecom ltda ME, doravante denominada simplesmente de Soul Telecom ou prestadora, estando limitado a assinantes comerciais. Não é possível a comercialização desse plano para pontos residenciais.

1.2. O plano de serviço consiste na disponibilidade de acesso para a transmissão e recepção de sinais digitais, mediante a utilização da infraestrutura disponibilizada pela prestadora e de um endereço IP (“Internet Protocol”) dinâmico.

2. CARACTERÍSTICAS DO PLANO DE SERVIÇO

2.1. A adesão a este plano de serviço condiciona o pós-pagamento de um valor fixo mensal, desde que não haja multas e juros por atraso nos pagamentos ou solicitação de serviços adicionais

2.2. As velocidades de download/upload são assimétricas:

PLANO	VELOCIDADE MÁXIMA DE DOWNLOAD	VELOCIDADE MÁXIMA DE UPLOAD
300MB_FB_START *	300 Mega	100 Mega
500MB_FB_MAGA *	500 Mega	150 Mega
800MB_FB_TURBO GAME + Exitlag *	800 Mega	400 Mega
Até_500MB_VR_300 *	500 Mega	100 Mbps
Até_800MB_VR_500 *	800 Mega	200 Mbps

*Todos os planos possuem 5 Terabyte de franquia mensal, caso a franquia seja atingida a velocidade pode ser reduzida para 15mega.

*10% a mais de banda.

* 800MB_FB_TURBO GAME + exitlag: o plano inclui o serviço Exitlag para otimizar sua experiência de jogo online. O Exitlag só funciona em nossa rede e não pode ser utilizado em redes 3G ou de terceiros.

2.3. O plano de serviço atenderá às exigências da Agência Nacional de Telecomunicações (ANATEL) no que diz respeito às garantias estipuladas nos indicadores de velocidade. Da presente forma, será garantido mensalmente 80% das velocidades dispostas anteriormente. Ademais, o teste instantâneo não será inferior a 40%.

2.4. O plano de serviço é ofertado mediante distribuição dinâmica de endereços IPv4 privados, compartilhado por meio da tecnologia CGNAT. Desta forma, quaisquer conexões entrantes, bem como a organização de servidores de dados na rede interna do assinante e configurações que necessitem de redirecionamentos de portas TCP/UDP não são suportadas para este serviço. Em determinadas localidades, o IPv6 já se encontra disponível.

3. ESTRUTURA TARIFÁRIA E VALORES

3.1. Mensalidade

Corresponde ao preço integral mensal a ser cobrado do assinante, pela contratação da velocidade de tráfego de dados destacada abaixo:

PLANO	VALOR NOS 3 PRIMEIROS MESES	VALOR NA ATÉ OVENCIMENTO	VALOR SEM PROMOÇÃO
300MB_FB_START *	R\$ 73,30	R\$ 99,90	R\$ 109,90

500MB_FB_MAGA *	R\$ 93,30	R\$ 119,90	R\$ 129,90
800MB_FB_TURBO GAME + exit lag *	R\$ 123,30	R\$ 149,90	R\$ 159,90
Até_500MB_VR_300 *	R\$ 73,30	R\$ 99,90	R\$ 109,90
Até_800MB_VR_500 *	R\$ 93,30	R\$ 119,90	R\$ 129,90
Até_800MB_VR_500 **	R\$ 49,90	R\$ 119,90	R\$ 129,90

* Valor fixo mesmo após a fidelidade.

** A promoção de 3 primeiros meses por R\$ 49,90 se aplica apenas a dezembro de 2023 até março de 2024.

3.2. Instalação

COM PRAZO DE PERMANÊNCIA DE 12 MESES	SEM PRAZO DE PERMANÊNCIA
R\$ 0	R\$ 600

*Valor variável de acordo com a promoção na cidade (Consultar regulamento específico)

3.3. Taxas por serviços adicionais:

Correspondem aos valores cobrados por serviços adicionais*:

TAXAS	OCORRÊNCIA	VALOR
Visita técnica*	Eventual	R\$ 50,00
Alteração de cômodo	Eventual	R\$ 50,00 + Possível metragem de cabo
Alteração de endereço	Eventual	R\$ 100,00 + Possível metragem de cabo

*Valor poderá variar. Será informado pela central de atendimento.

4. CONTRATO DE PERMANÊNCIA

4.1. Permanência mínima

O usuário poderá, contratualmente, firmar compromisso de permanência mínima com a prestadora pelo período de 12 meses, a critério do assinante, contados a partir da data de início da prestação do serviço.

4.1.1 Permanência mínima troca de plano

Na troca de plano o usuário receberá a isenção de R\$ 300 (Trezentos Reais), referente a atualização de valores dos planos novos, ficando o mesmo fidelizado por 12 meses, após este período o plano permanecerá nas condições promocionais.

4.1.2 Os planos novos não podem ser alterados para um plano inferior ao contratado na promoção durante o período de permanência mínima de 12 meses.

4.2. Rescisão do contrato

Em caso de o assinante optar pela fidelização e não cumprir com o prazo mínimo previsto no contrato de permanência, estará condicionado ao pagamento *pro rata* do benefício oferecido, seja este o da instalação, seja o valor promocional no plano, de acordo com o regulamento específico previsto no site da prestadora, nos termos da regulamentação em vigor.

5. DO PAGAMENTO

5.1. Formas de pagamento

Será disponibilizado no e-mail para que o cliente possa efetuar o pagamento dos boletos. As demais, no dia primeiro de cada mês o usuário poderá acessar a sua página no site da prestadora para visualizar a nota de débito a ser quitada no mês corrente. Poderá ainda solicitar o envio para o e-mail particular, desde que mensalmente faça o contato com Soul Telecom para fazer tal solicitação, ou efetuar o pagamento via cartão de crédito direto com seu banco.

5.2. Atraso no pagamento

Em casos atraso no pagamento mensal das faturas, serão cobrados encargos financeiros nas faturas subsequentes, de acordo com o Contrato de Prestação de Serviços.

6. ITENS ADICIONAIS APLICÁVEIS PARA ESTE PLANO DE SERVIÇOS

O Contrato de Prestação de Serviço, Termo de Adesão e Contrato de Permanência estão vinculados e, no que diz respeito aos aspectos específicos relacionados ao plano, serão regulados por esse plano de serviço e pelo documento que explica as particularidades técnicas do serviço.

7. OUTRAS INFORMAÇÕES

7.1. Equipamentos fornecidos para prestação do serviço

Os equipamentos de propriedade da prestadora cedidos ao assinante deverão ser entregues em perfeito estado ao término do contrato, como é disposto no Contrato de Prestação de Serviços.

7.2. Migração de plano de serviço

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, nos termos da regulamentação em vigor.

7.3. Fatores supervenientes ao fornecimento do serviço

A velocidade máxima de acesso poderá sofrer variações dependendo do equipamento utilizado pelo usuário, tráfego na rede de dados, que estão alheios a prestadora. Outrossim dependerá da

estruturação da rede interna do assinante, a qual deve possuir requisitos e configurações mínimas capazes de proporcionar o recebimento adequado do serviço fornecido.

7.4. Reajuste

Os reajustes dos preços internos desse plano de serviço poderão ser realizados anualmente, a partir da data de início de comercialização ou da realização do último reajuste pela variação do índice previsto em contrato.

7.5. Extinção do plano de serviço

Este plano de serviço poderá ser revogado a qualquer momento, mediante prévia comunicação aos usuários que a ele aderiram, com antecedência mínima de 30 (trinta) dias.

7.6. Promoções vinculadas ao plano

O plano de serviço em questão está concatenado a um plano promocional. A prestadora poderá editar, a qualquer tempo, outras promoções vinculadas ao plano em questão. Ocorrendo isso, será lançado o regulamento no site oficial.

7.7. Alteração do plano de serviço

A prestadora reserva-se o direito de alterar, suspender ou cancelar o presente plano, mediante aviso prévio nos termos previstos na regulamentação em vigor.

7.8. Local de abrangência

Plano de serviço válido dentro da área geográfica atendida pela prestadora

7.9. Das facilidades e serviços adicionais

O usuário deste plano de serviço poderá contratar outras facilidades adicionais a serem disponibilizados no sítio da prestadora, ou por meio de atendimento SAC, que estarão sujeitos às condições comerciais vigentes e às tecnologias disponíveis, à época da contratação.

7.10. Endereço eletrônico da página da prestadora:

Os Planos de Serviço podem ser encontrados na Internet, no seguinte endereço: www.soultelecom.com.