

## 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
0323_300MB_FB_START*	300 Mega	100 Mega
0323_500MB_FB_MEGA*	500 Mega	200 Mega
0323 800 MB FB TURBO GAME*	800 Mega	400 Mega
0323_Até 500MB_VR_300*	Até 500 Mega	100 Mbps
0323_Até_800MB_VR_500	Até 800 Mega	200 Mbps

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

\*10% a mais de banda.

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 PROMOÇÃO	VALOR SEM PROMOÇÃO
0323_300MB_FB_START*	R\$ 73,30	R\$ 99,90	R\$ 109,90
0323_500MB_FB_MEGA*	R\$ 93,30	R\$ 119,90	R\$ 129,90
0323 800 MB FB TURBO GAME*	R\$ 123,30	R\$ 149,90	R\$ 159,90
0323_Até 500MB_VR_300*	R\$ 73,30	R\$ 99,90	R\$ 109,90
0323_Até_800MB_VR_500	R\$ 93,30	R\$ 119,90	R\$ 129,90

\* valor fixo mesmo após a fidelidade. Desconto de 10 reais para pagamento até dia do vencimento.

### 3.2. Instalação

COM PRAZO DE PERMANÊNCIA DE 12 MESES	SEM PRAZO DE PERMANÊNCIA
R\$ 150	R\$ 600

\*Valor variável de acordo com a promoção na cidade (Consultar com vendedor)

### 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.

### 4.2. 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](http://www.soultelecom.com).