

## REGULAMENTO OFERTA – 201712/01

### “VIVA A EVOLUÇÃO NESTE NATAL”

**PROSERVER TELECOMUNICAÇÕES LTDA**, empresa de direito privado, registrada sob CNPJ: 08.411.698/0001-40, com sede na cidade de Santo Cristo, estado do Rio Grande do Sul, doravante denominada simplesmente **Sygo / Contratada** oferece a seus clientes/contratantes, a oferta conjunta 201712/01 “VIVA A EVOLUÇÃO NESTE NATAL”, conforme termos e condições estabelecidas neste regulamento de oferta:

#### 1 OBJETIVO:

O presente regulamento tem por objetivo estabelecer a relação entre a empresa **PROSERVER TELECOMUNICAÇÕES LTDA**, empresa de direito privado, registrada sob CNPJ: 08.411.698/0001-40, com sede na Rua Marechal Deodoro, 2130, CEP 98.960-000, oferece a seus clientes/contratantes, a oferta conjunta promocional “VIVA EVOLUÇÃO NESTE NATAL”, conforme termos e condições estabelecidas neste regulamento de oferta sob número 201712/01.

#### 2 CONDIÇÕES PRELIMINARES:

Antes de participar da promoção ou mesmo antes de aderir a oferta 201712/01 seja, eletronicamente, por tele atendimento ou por assinatura de instrumento contratual específico, o **CONTRATANTE** deve consultar as condições deste regulamento de oferta bem como analisar os respectivos contratos dos serviços contratados. A adesão à oferta conjunta “VIVA EVOLUÇÃO NESTE NATAL” implica no entendimento e na concordância das condições, regras e normas descritas nesse regulamento de oferta, bem como com os Contratos de prestação de serviços respectivos de cada um dos serviços ou produtos adquiridos.

#### 3 DEFINIÇÕES:

Para esta promoção, aplicam-se as seguintes definições:

- 3.1 DESCRIÇÃO: Oferta por tempo determinado conforme previstos neste regulamento vinculado à prestação de Serviço Comunicação Multimídia (SCM) para oferta de capacidade de transmissão, emissão e recepção de informações multimídia, Serviço Conexão Internet (SCI) para acesso e conectividade à Internet, Serviço Valor Adicionado (SVA) para oferta de serviços e pontos adicionais.
- 3.2 CLIENTES/CONTRATANTES: Pessoas Físicas, que não exerçam atividades para fins comerciais, válido para as cidades de área de abrangência da contratada, de acordo com viabilidade técnica de instalação do serviço no endereço indicado pelo interessado, conforme consulta de cobertura disponível no site [www.sygo.com.br](http://www.sygo.com.br).

- 3.3 SERVIÇO DE COMUNICAÇÃO MULTIMÍDIA (SCM): Serviço Fixo de Telecomunicações de Interesse Coletivo, prestado em âmbito nacional e internacional, no regime privado, que possibilita à contratada, a oferta de capacidade de transmissão, emissão e recepção de informações multimídia, utilizando quaisquer meios, ao contratante, dentro de uma área de prestação de serviço.
- 3.4 SEVRIÇO DE VALOR ADICIONADO (SVA): Uma atividade que acrescenta a um serviço de telecomunicações, uma vez que consiste em novas utilidades relacionadas ao armazenamento, apresentação, movimentação ou recepção de informações, como o serviço de banda larga.
- 3.5 SERVIÇO DE CONEXÃO A INTERNET (SCI): Serviço de Conexão a Internet – SCI, conforme definido na Norma do Ministério das Comunicações nº 004, de 31/05/1995, é o nome genérico que designa o serviço de valor adicionado que possibilita o acesso à internet a usuários e provedores de informações e conteúdo. O provimento do SCI não depende de concessão, permissão ou autorização da ANATEL.
- 3.6 TAXA DE HABILITAÇÃO: Valor devido pelo contratante que aderir a esta oferta, cobrado de acordo com a escolha do contratante, juntamente com a mensalidade.
- 3.7 TAXA DE INSTALAÇÃO: Valor devido pelo contratante que solicitar a instalação aderindo a esta oferta deste regulamento, cobrado de acordo com escolha do contratante, juntamente com a mensalidade.
- 3.8 REGULAMENTAÇÃO APLICÁVEL: Lei nº9.472, de 16 de julho de 1997, que dispõe sobre a organização dos serviços de telecomunicações, a criação e funcionamento do órgão regulador dos serviços e outros aspectos institucionais.
- 3.9 VALIDADE OFERTA: Oferta conjunta 201712/01 “VIVA A EVOLUÇÃO NESTE NATAL”, é válida de 01 de dezembro de 2017 à 31 de dezembro de 2017.

## 4 OFERTA

A referida oferta “Viva Evolução Neste Natal” de modalidade pós pago, é oferecido pela contratada, para clientes/contratantes residenciais, nas características descritas no item 3 do presente sumário, aos interessados em contratar o Serviço de Comunicação Multimídia (SCM), Serviço de Acesso Internet (SCI) e Serviço de Valor Adicionado (SVA), composto pelos serviços Sygo Acesso Internet, Sygo Cloud, Sygo My Wi-Fi e outros produtos.

O Plano de Serviço consiste na disponibilidade de acesso para a transmissão e recepção de sinais digitais, mediante a utilização da infraestrutura disponibilizada pela contratada, através da distribuição dinâmica de uma pilha dupla composta de endereço IPv4 privado, compartilhado por meio da tecnologia CGNAT(Carrier Grade Address Translation).

Serviço	12 Mega e muito mais	25 Mega e muito mais	*35 Mega e muito mais	50 Mega e muito mais	*75 Mega e muito mais	100 Mega e muito mais
Acesso Internet	Download: 12MB Upload: 3MB	Download: 25MB Upload: 5MB	Download: 35MB Upload: 10MB	Download: 50MB Upload: 15MB	Download: 75MB Upload: 20MB	Download: 100MB Upload: 25MB
Sygo Cloud Plus	10GB	20GB	30GB	50GB	70GB	100GB
Sygo Wi-Fi	CDT	CDT	CDT	CDT	1 – Router Wi-Fi	1 – Router Wi-Fi
IP Fixo	-	-	-	/32 – 1 IP	/32 – 1 IP	/32 – 1 IP

\*Plano somente para atuais clientes/contratantes da base. Indisponível para novos clientes/contratantes.

- CDT: Consulte Disponibilidade Técnica – realizar consulta junto ao setor comercial a disponibilidade de adicionar ponto de Wi-fi no mesmo endereço do serviço. Este pode ser disponibilizado de acordo com a infraestrutura de cada local/cidade.

## 5 PLANOS, TAXAS DE HABILITAÇÃO E BENEFÍCIOS:

Ofertas de planos de Acesso à Internet via Fibra Óptica ou Cabo, disponíveis no estado do Rio Grande do Sul nas cidades com disponibilidade de rede FTTH da Sygo, mediante a viabilidade técnica de instalação do serviço no endereço indicado pelo interessado.

### 5.1 VALORES DA MENSALIDADE (Sem Fidelidade e Com Fidelidade)

Corresponde ao preço integral mensal a ser cobrado do contratante, pela adesão ao plano de oferta conforme tabela 01 e tabela 02 (extra):

Tabela 01 – A novos usuários:

Serviço	12 Mega e muito mais		25 Mega e muito mais		50 Mega e muito mais		100 Mega e muito mais	
	Sem Fidelidade	Com Fidelidade	Sem Fidelidade	Com Fidelidade	Sem Fidelidade	Com Fidelidade	Sem Fidelidade	Com Fidelidade
Acesso Internet	R\$ 119,00	R\$ 68,00	R\$ 148,75	R\$ 85,00	R\$ 149,10	R\$ 100,10	R\$ 247,10	R\$ 141,20
Sygo Cloud Plus	R\$ 20,83	R\$ 11,90	R\$ 26,08	R\$ 14,90	R\$ 34,83	R\$ 19,90	R\$ 41,83	R\$ 23,90
Sygo My Wi-Fi	CDT	CDT	CDT	CDT	CDT	CDT	R\$ 26,08	R\$ 14,90
IP Fixo /32	-	-	-	-	-	R\$ 19,90	R\$ 34,83	R\$ 19,90
<b>Total Mensal</b>	R\$ 139,83	<b>R\$ 79,90</b>	R\$ 174,83	<b>R\$ 99,90</b>	R\$ 244,83	<b>R\$ 139,90</b>	R\$ 349,83	<b>R\$ 199,90</b>
**Total Benefício Contrato 12 Meses		R\$ 719,16		R\$ 899,16		R\$ 1.259,16		R\$ 1.799,16

\*\*Total de Benefício Contrato 12 Meses (com fidelidade) somente no que se refere a mensalidade. Conferir os benefícios extras nas demais taxas de serviço.

- CDT: Consulte Disponibilidade Técnica – realizar consulta junto ao setor comercial a disponibilidade de adicionar ponto de Wi-fi no mesmo endereço do serviço. Este pode ser disponibilizado de acordo com a infraestrutura de cada local/cidade.

Tabela 02 (Extra) – Planos Exclusivo a atuais clientes/contratante da base:

Serviço	<b>*35 Mega e muito mais</b>		<b>*75 Mega e muito mais</b>	
	Sem Fidelidade	Com Fidelidade	Sem Fidelidade	Com Fidelidade
Acesso Internet	R\$ 178,50	R\$ 102,00	R\$ 219,90	R\$ 111,20
Sygo Cloud Plus	R\$ 31,33	R\$ 17,90	R\$ 29,90	R\$ 25,90
Sygo My Wi-Fi	CDT	CDT	R\$ 26,08	R\$ 14,90
IP Fixo /32	-	-	R\$ 34,83	R\$ 19,90
<b>Total Mensal</b>	R\$ 209,83	<b>R\$ 119,90</b>	R\$ 297,33	<b>R\$ 169,90</b>
<b>**Total Benefício Contrato 12 Meses</b>		<i>R\$ 1.079,16</i>		<i>R\$ 1.529,16</i>

*\*Oferta Tabela 02 (Extra) somente disponível para atuais clientes/contratante da base da contratada que migrarem para esta oferta.*

*\*\*Total de Benefício Contrato 12 Meses (com fidelidade) somente no que se refere a mensalidade. Conferir os benefícios extras nas demais taxas de serviço.*

*- CDT: Consulte Disponibilidade Técnica – realizar consulta junto ao setor comercial a disponibilidade de adicionar ponto de Wi-fi no mesmo endereço do serviço. Este pode ser disponibilizado de acordo com a infraestrutura de cada local/cidade.*

## 5.2 TAXA DE INSTALAÇÃO

Corresponde ao preço integral único que poderá ser cobrado do contratante pelos serviços referente a instalação necessária para disponibilizar os serviços contratados. Taxa de instalação para novas adesões de pacotes:

Serviço	<b>12 Mega e muito mais</b>		<b>25 Mega e muito mais</b>		<b>50 Mega e muito mais</b>		<b>100 Mega e muito mais</b>	
	Sem Fidelidade	Com Fidelidade	Sem Fidelidade	Com Fidelidade	Sem Fidelidade	Com Fidelidade	Sem Fidelidade	Com Fidelidade
<b>Taxa de Instalação FTTH</b>	R\$ 590,00	<b>R\$ 129,90</b>	R\$ 690,00	<b>R\$ 99,90</b>	R\$ 790,00	<b>R\$ 0,00</b>	R\$ 850,00	<b>R\$ 0,00</b>
<b>Taxa de Instalação Cabo</b>	R\$ 390,00	<b>R\$ 0,00</b>	R\$ 490,00	<b>R\$ 0,00</b>	R\$ 590,00	<b>R\$ 0,00</b>	R\$ 650,00	<b>R\$ 0,00</b>

## 5.3 HABILITAÇÃO SERVIÇOS CLOUD:

Os serviços de Cloud / Backup estão isentos de taxa de ativação/habilitação, sendo necessário o contratante solicitar a habilitação através do e-mail [sac@sygo.com.br](mailto:sac@sygo.com.br).

#### 5.4 TAXAS EXTRAS

Corresponde ao preço integral único que poderá ser cobrado, referente ao serviço de acesso à Internet:

Serviço	Sem Fidelidade	Com Fidelidade
Taxa de Mudança de Endereço	R\$ 300,00	R\$ 100,00
Taxa de Alteração de Ponto de Instalação	R\$ 200,00	R\$ 70,00
Taxa de Visita Improdutiva	R\$ 100,00	R\$ 50,00

### 6 FRANQUIA

A oferta 201712/01 “Viva Evolução Neste Natal” não possui velocidade franquia de consumo associada.

### 7 PRAZO DE VIGÊNCIA PLANO COM FIDELIDADE

Ao aderir a esta oferta com fidelidade de contrato, o mesmo terá vigência de 12 meses, contando a partir da data de ativação do serviço, renovada automaticamente por igual período, caso não haja extinção do plano ou ocorra a desistência formalizada por parte do contratante.

### 8 VALOR DA MULTA EM CASO DE RESCISÃO DENTRO DA VIGÊNCIA DO CONTRATO

Para contratos com fidelidade onde o contratante solicite o cancelamento da oferta 201712/01 antes do término de sua vigência ou seja rescindindo pelos motivos descritos nos itens 14.1.a) e 14.1.b), deverá pagar a multa sob benefício obtido ao contratar o serviço, sendo adequado ao período que faltar para o término de vigência do contrato e também deverá quitar, no caso exista, débitos referentes a taxas de habilitação, instalação, adesão, mudança de endereço ou alteração do ponto de instalação.

***Exemplo rescisão de dentro da vigência do contrato:***

- Entendimento: Benefício de R\$ 719,10 e prazo restante ao término de contrato 6 meses.

- Cálculo:  $R\$ 719,10 / 12 = R\$ 59,93$

- Multa:  $R\$ 59,93 * 6 = R\$ 359,58 +$  taxas de instalação/ativação/habilitação que estejam em aberto o pagamento.

Em caso de troca de endereço onde o novo local de instalação não possa ser atendido pela CONTRATADA, independentemente da motivação, o CONTRATANTE deverá pagar à CONTRADA 30% (trinta por cento) do valor total correspondente ao número de meses que faltar para o término da vigência do contrato ou de pagamento em aberto, o que for maior.

**Exemplo multa por troca de endereço sem viabilidade:**

- Entendimento: Benefício de R\$ 719,10 e prazo restante ao término de contrato 6 meses.

- Cálculo:  $R\$ 719,10 / 12 = R\$ 59,93$

- Multa:  $(R\$ 59,93 * 6) * 30\% = R\$ 107,88 +$  taxas de instalação/ativação/habilitação que estejam em aberto o pagamento.

## 9 REGRAS DE REAJUSTE

- 9.1 O preço do serviço será reajustado em prazo não inferior ao admitido pela regulamentação a partir da data-base definida pela contratada, de acordo com a variação positiva do Índice Geral de Preços Disponibilidade Interna IGP-DI. O preço reajustado será limitado ao valor da tabela de preços vigentes à época.
- 9.2 Os preços indicados nesse regulamento de oferta são brutos, entretanto se durante a vigência desta oferta, for criado novos tributos, extintos os ora incidentes ou modificadas suas bases de cálculo e/ou alíquotas e, desde que de repercussão direta sobre os preços dos serviços contratados, tais preços serão objeto de alteração.

## 10 EQUIPAMENTO COMODATO

- 10.1 EQUIPAMENTOS: Os equipamentos de propriedade da prestadora cedidos ao contratante, serão em regime de comodato, locação ou por qualquer outro meio à critério da contratada, para a fruição do serviço contratado, indiferente se o contratante optar pelo regime sem fidelidade ou com fidelidade.
- 10.2 INTEGRIDADE DOS EQUIPAMENTOS: O contratante, ao receber o equipamento cedido pela contratada, concorda em ficar responsável pela posse e integridade do equipamento, obrigando-se, a zelar pelo bom funcionamento do mesmo e a devolvê-lo por ocasião da extinção ou cancelamento do Serviço, a qualquer título, nas mesmas condições de funcionamento, ou seja, em perfeito estado de funcionamento e conservação, uso e manutenção, ressalvado o desgaste natural de uso, conforme disposições do contrato de comodato.

## 11 OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA

É de responsabilidade da contratada prestar adequadamente o serviço ofertados, em conformidade com a legislação, em especial com a Regulamentação do SCM e contratos que regem os serviços ofertados, disponibilizando as informações referente ao serviço e seu respectivo valor, ao contratante, através de veículos pertinentes, como por exemplo, o site [www.sygo.com.br](http://www.sygo.com.br), a ser devidamente consultado pelo contratante.

## 12 NÍVEL DE SERVIÇO E GARANTIA DE ENTREGA

- 12.1 Para fins de garantia de entrega de serviço somente serão considerados testes efetivos os mesmos realizados através de conexão física (via cabo ethernet), testes realizados através de rede Wi-Fi não serão considerados válidos uma vez que a mesma pode sofrer interferências que prejudiquem a entrega do serviço.
- 12.2 A velocidade instantânea mínima para o Serviço de Acesso a Internet, 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.

## 13 OBRIGAÇÕES DO CONTRATANTE

- 13.1 Ao contratar a oferta 201712/01, o contratante se obriga a:
- Utilizar adequadamente o serviço de Acesso à Internet;
  - Utilizar de forma coerente serviços de Cloud, respeitando regras dos serviços;
  - Efetuar pontualmente o pagamento dos serviços da contratada;
  - Manter sempre atualizado seus dados cadastrais;
  - Responsabilizar-se inteiramente pela guarda e integridade dos equipamentos que vierem a ser fornecidos pela contratada, obrigando-se, nos termos da lei, em caso de perda, extravio, dano ou destruição, mesmo que parcial, por qualquer motivo, ao ressarcimento à Sygo;
  - Utilizar o equipamento colocado à sua disposição para fruição exclusiva dos serviços da contratada;
  - Agir conforme as regras de moral e dos bons costumes, de modo a não enviar mensagens e/ou arquivos não solicitados, sem advertências ou filtros adequados ao conteúdo, que contenham materiais pornográficos, obscenos ou de cunho sexual, incluindo imagens, caricaturas e piadas;
  - Respeitar todas as políticas e práticas da contratada divulgadas em seu site [www.sygo.com.br](http://www.sygo.com.br).
  - Não prejudicar, intencionalmente, usuários da Internet por meio de desenvolvimento de programas, vírus, acesso não autorizado e computadores, alteração de arquivos, programas e dados residentes na rede e utilização de "cookies", em desacordo com as leis e/ou com as melhores práticas do mercado;
  - Responder judicialmente por quaisquer atividades ilícitas realizadas na internet, a que der causa, a partir da utilização dos serviços da contratada, inclusive reparando eventuais danos e/ou prejuízos causados a contratada em decorrência da responsabilização indevida da mesma por estas atividades praticadas pelo contratante, quando a contratada for acionada judicialmente pelo prejudicado, isoladamente ou figurando em conjunto com o contratante na respectiva demanda.

## 14 RESCISÃO DA OFERTA

14.1 A presente oferta será rescindida em caso de:

- a) Inadimplência;
- b) Descumprimento das obrigações contratuais;
- c) Migração para outra oferta, que não dê direito aos benefícios desta oferta;
- d) Transferência de titularidade;
- e) Adesão a outras ofertas não acumulativas com a presente oferta;
- f) Cancelamento ou suspensão temporária de qualquer dos planos necessários ao funcionamento desta oferta;
- g) Mudança de endereço onde o serviço de Acesso à Internet não puder ser prestado por indisponibilidade técnica no local, sujeito a penalidade conforme cláusula 8 deste documento.

## 15 REGRAS GERAIS

15.1 Para contratar a oferta 201712/01, o contratante deverá apresentar a contratada, originais e cópias de um documento de identificação com foto, o CPF e comprovante de residência.

15.2 A escolha do plano de oferta 201712/01 (Tabela 01 e Tabela 02 (extra)), a ser feita pelo contratante, está sujeita a verificação da disponibilidade técnica do serviço no endereço de instalação solicitado.

15.3 É permitida a alteração do endereço da instalação do serviço de Acesso à Internet, desde que tenha disponibilidade técnica do serviço no novo endereço solicitado para instalação, está passível de taxas conforme já discriminado neste regulamento de oferta.

15.4 A cobrança do serviço poderá ser pro-rata, no mês de ativação e/ou desativação do serviço, ou seja, proporcional ao número de dias em que o serviço estiver ativo em um mês, considerando este como sendo de 30 (trinta) dias corridos. A contratação da oferta 201712/01 implica na aceitação total e irrestrita de todos os termos desse regulamento de oferta, do contrato, e demais características dos serviços disponibilizadas pela contratada, inclusive através do site [www.sygo.com.br](http://www.sygo.com.br).

15.5 A oferta 201712/01 é exclusiva para a prestação do serviço objeto da mesma, não podendo, sob qualquer hipótese, ser resgatado o benefício em moeda corrente ou eventualmente ser utilizado como crédito em outros serviços que sejam objeto de outras Ofertas.

15.6 A adesão à oferta 201712/01 é intransferível, bem como os direitos dela decorrentes, não sendo permitida a transferência de titularidade, do uso e gozo do serviço do regulamento de oferta.

15.7 A oferta 201712/01 não é cumulativa com qualquer outra existente ou que venha a ser disponibilizada pela contratada.

15.8 A contratada poderá no curso desta oferta, ao seu exclusivo critério, ofertar produtos em condições promocionais. Estes, poderão ser contratados opcionalmente pelos contratantes.



- 15.9 A contratada poderá mediante a prévia comunicação a ser divulgada no site [www.sygo.com.br](http://www.sygo.com.br), suspender ou cancelar a presente oferta 201712/01.
- 15.10 A contratação desta oferta está sujeita à análise do crédito do contratante.
- 15.11 Esta oferta está vinculada aos contratos de:
- \* Contrato de Serviço de Acesso à Internet – Pessoa Física 2017/01;
  - \* Contrato de Serviços de Cloud Computing – 2017/01;
  - \* Contrato de Locação de Infraestrutura, Equipamentos e outras avenças – 2017/01.
- 15.12 O atendimento para o contratante é prestado através da Central de Atendimento do através do telefone 0800 645 1217, e pelo e-mail [sac@sygo.com.br](mailto:sac@sygo.com.br).

Santo Cristo, 01 de dezembro de 2017.

Sygo