

## REGULAMENTO DA PROMOÇÃO OFERTA CONJUNTA – 2022B/01

### “COMBO HIPER 300: Internet 300Mb + Mumo Music + Sygo Wi-Fi Plus” E OUTRAS AVENÇAS

Está é uma oferta da **PROSERVER TELECOMUNICAÇÕES LTDA**, Provedor de Acesso à Internet, 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**, que oferece a seus clientes/contratantes, a oferta conjunta 2022B/01 “**COMBO Promocional: Internet 300Mb + Mumo Music + Sygo Wi-Fi Plus**”, conforme termos e condições estabelecidas neste regulamento de oferta:

#### 1 DAS DISPOSIÇÕES GERAIS:

1.1 Serviços de Comunicação Multimídia (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. A prestação SCM é regida pela Lei nº 9.472, de 16 de Julho de 1997 (Lei Geral de Telecomunicações – LGT), e por outros regulamentos, normas e planos aplicáveis ao serviço, pelos termos de autorização regulados pela Agência Nacional de Telecomunicações (Anatel).

- A REDE DE ACESSO consiste em uma infraestrutura de telecomunicações através de tecnologia de mercado, seja por radiofrequência, seja por fibra óptica, ou par metálico, ou outra compatível ou melhor adaptada, que permite o tráfego de dados na localidade, entre cada ponto de acesso (CONTRATANTE) e o Provedor de Acesso à Internet.
- Endereçamento IPv4 e IPv6
- Disponibilização Sinal Wi-Fi

1.2 Serviços de Valor Adicionado (SVA): Fornece-se:

- Rádios Online;
- Roteamento;

1.3 Antes de participar da promoção ou mesmo antes de aderir a oferta 2022B/01 seja, eletronicamente, por teleatendimento 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 “**COMBO Promocional: Internet 300Mb + Mumo Music + Sygo Wi-Fi Plus**”, 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.

#### 2 DAS CARACTERÍSTICAS DA OFERTA

2.1 A referida oferta “**COMBO Promocional: Internet 300Mb + Mumo Music + Sygo Wi-Fi Plus**”, de modalidade pós pagos, é oferecida pela contratada, para clientes/contratantes.

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

2.3 A Oferta com fidelidade visa oferecer aos ASSINANTES a fruição de banda larga com velocidade de 300Mbps (Bonificação Oferta Fidelidade) de download e 90Mbps (Bonificação Oferta Fidelidade) de upload, juntamente com serviços de benefício inclusos, estes serviços adicionais (conforme descrito no item 5.2.1).

2.4 As velocidades acima podem variar de acordo com a taxa de utilização da rede, em conformidade com parâmetros estabelecidos pela regulamentação aplicável, assim como com quaisquer outros parâmetros eminentemente técnicos. A Sygo ressalta que o serviço está alinhado à regulamentação de qualidade conforme determinações regulatórias.

2.5 A Oferta aos ASSINANTES garante a implementação e manutenção da PORTA DE ACESSO FTTH (Fiber-to-the-Home - Fibra para o lar) ou para ACESSO FTTB (Fiber-to-the-Building), tecnologia de interligação de residências através de fibra ópticas que proporciona o fornecimento de serviços de acesso à Internet, telefonia e demais benefícios proporcionados pela oferta.

#### 3 DA MECÂNICA E DOS BENEFÍCIOS DA OFERTA:

3.1 Mensalmente, será cobrado o valor abaixo discriminado pela prestação do serviço (3.2), sendo gratuito para novas adesões referente a ativação.

3.2 Na Oferta “**COMBO Promocional: Internet 300Mb + Mumo Music + Sygo Wi-Fi Plus + Noggin**”, o CONTRATANTE tem direito a utilizar a sua banda larga com velocidades e utilizar os benefícios da oferta.

Característica	Tecnologia	Oferta com desconto	Oferta sem desconto
Valor Mensal	FTTH / FTTB	R\$ 99,90	R\$ 161,70
Total Benefício Contrato Fidelidade		R\$ 741,60	R\$ 0,00

3.2.1 O(s) Serviço(s) fornecidos pela Sygo vinculados à Oferta estão sujeitos à verificação da viabilidade técnica.

3.2.2 A oferta 2022B/01 é limitada a contratação de Pessoas Físicas e Empresas de Pequeno Porte. *Não se aplica a: A Empresas de médio e grande porte e a Operadoras de Acesso à Internet que desejam utilizar o serviço para Exploração Industrial do serviço.*

3.2.3 A Sygo reserva-se o direito de cancelar a presente Oferta e os benefícios nela dispostos, caso ocorra o uso indevido do benefício da Oferta.

3.2.4 A oferta 2022B/01 não possui franquia de consumo associada aos serviços.

3.2.5 Ao aderir a esta oferta com desconto, o contrato 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.

- 3.2.6 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 pela Oferta Sem Desconto ou Oferta Com Desconto.
- 3.2.7 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.
- 3.2.8 Devolução dos Equipamentos: Quando o cancelamento se dar a pedido do contratante, a devolução dos equipamentos poderá ser realizada em quaisquer unidades da contratada, de forma presencial, ou através de recolhimento na residência do(a) contratante, realizado por representante da contratada.
- 3.2.8.1 Optando o (a) Contratante pelo recolhimento dos equipamentos em sua residência, após duas tentativas eivadas de insucesso, por culpa do Contratante, para quaisquer novos deslocamentos técnicos a pedido, será cobrado o valor de R\$ 50,00 (cinquenta reais) por deslocamento adicional.
- 3.2.8.2 Contados 45 dias da data de abertura do protocolo de recolhimento/devolução do equipamento, não sendo o mesmo concluído por culpa exclusiva da Contratante, faturar-se-á o valor de referência do equipamento cedido em regime comodato, e se emitirá a respectiva fatura para liquidação do valor do ativo, não sendo permitido, para fins de abatimento do valor, a devolução do equipamento após este período.

#### 4 ELEGIBILIDADE:

- 4.1 São elegíveis a esta Oferta:
- Clientes do Estado do Rio Grande do Sul situados nos logradouros onde o serviço Sygo está disponível;
  - Clientes da base Sygo que solicitarem adesão a esta Oferta, mediante a análise de viabilidade técnica.

#### 5 ADESÃO DA OFERTA

- 5.1 A Adesão de novos Clientes à presente Oferta se dará mediante solicitação por meio de contrato com a Central de Vendas pelo telefone: 0800 645 1217; pelo endereço eletrônico da internet ([www.sygo.com.br](http://www.sygo.com.br)); através pontos de vendas; ou através de ações de vendas presenciais ou por telefone.
- 5.2 Ao aderir a Oferta, o cliente poderá utilizar os benefícios de serviços adicionais da oferta que estarão disponíveis no momento da contratação.
- 5.2.1 Benefícios de serviços adicionais DA OFERTA:

Os clientes que aderirem a presente Oferta também poderão usufruir dos seguintes serviços:

- **Mumo Music Sygo:** O serviço oferece diversas rádios online com diferentes estilos musicais, 24h por dia e sem propagandas. O acesso ao serviço é pelo aplicativo Mumo, que está disponível para celulares Android, iOS e para Android TV. *Dentro do valor mensal cobrado pela oferta, R\$ 14,90 (Quatorze reais e noventa centavos), são destinados aos serviços mencionados acima.*

- **Sygo Wi-Fi Plus:** Disponibilização de 1 (um) equipamento para emissão de sinal de rede sem fio para conexão de dispositivos móveis, tais como celulares, notebooks, tablets, etc... Dentro do valor mensal cobrado pela oferta, R\$ 19,90 (Dezenove reais e noventa centavos) são destinados ao serviço mencionado acima.

5.2.2 TAXA DE ATIVAÇÃO: Gratuita para novas contratações da oferta com desconto.

Serviço	Taxa Ativação	
	Oferta Sem Desconto	Oferta Com Desconto
Taxa Ativação FTTH <sup>1</sup>	R\$ 500,00	R\$ 0,00
Taxa Ativação FTTB <sup>2</sup>	R\$ 500,00	R\$ 0,00

FTTH<sup>1</sup>: São residências onde o sinal chega diretamente por meio de fibra óptica e distribuído por meio de cabo Ethernet.

FTTB<sup>2</sup>: São prédios ou condomínios onde sinal chega até local por meio de fibra óptica e distribuído para os apartamentos por meio de cabo Ethernet.

5.2.3 TAXA HABILITAÇÃO NA MIGRAÇÃO DE PLANO: Para clientes já contratantes das conexões tecnologias FTTH ou FTTB, que queiram migração de plano, poderá ser cobrada a taxa de habilitação aos serviços propostos pela nova oferta contratada. Aos contratantes da oferta anterior com desconto, taxa no valor de R\$ 180,00 (cento e oitenta reais). Para os optantes pela oferta anterior sem desconto, valor de R\$ 500,00 (quinhentos reais).

5.2.4 Para as migrações FTTB será necessária a análise prévia de viabilidade na estrutura condominial, o que, em caso de impossibilidade no atendimento, não será cobrada a taxa de visita improdutiva, permanecendo o cliente no enquadramento da oferta anterior.

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

Serviço	Oferta Sem Desconto	Oferta Com Desconto
Taxa de Mudança de Endereço	R\$ 300,00	R\$ 120,00
Taxa de Alteração de Ponto de Instalação	R\$ 200,00	R\$ 80,00
Taxa de Visita Improdutiva	R\$ 100,00	R\$ 50,00

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

6.1 Para contratos com desconto onde ocorra a rescisão contratual antecipada ou o contratante solicite o cancelamento da oferta 2022B/01 antes do término de sua vigência, ou seja, rescindindo pelos motivos descritos nos itens 11.a), 11.b) e 11.f), 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, caso exista, débitos referentes a taxas de habilitação, instalação, adesão, mudança de endereço ou alteração do ponto de instalação.

**Exemplo: Rescisão Contratual no Período de Fidelidade.**

*-Entendimento:* Benefício de R\$ 741,60;

*Prazo restante ao término de contrato 6 meses.*

*-Cálculo:*  $R\$ 741,60 / 12 = R\$ 61,80$ .

*-Multa:*  $R\$ 61,80 * 6 = R\$ 370,80$  + taxas de instalação/ativação/habilitação que estejam em aberto o pagamento.

6.2 Em caso de troca de endereço onde o novo local de instalação não possa ser atendido pela CONTRATADA, mediante comprovação de residência de novo endereço, o CONTRATANTE deverá pagar à CONTRATADA 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: Rescisão contratual por troca de endereço sem viabilidade:**

*- Entendimento:* Benefício de R\$ 741,60;

*Prazo restante ao término de contrato 6 meses.*

*-Cálculo:*  $R\$ 741,60 / 12 = R\$ 61,80$ .

*-Multa:*  $R\$ 61,80 * 6 * 30\% = R\$ 111,24$  + taxas de instalação/ativação/habilitação que estejam em aberto o pagamento.

## 7 REGRAS DE REAJUSTE

7.1 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 Nacional de Preços ao Consumidor Amplo – IPCA, ou índice que vier a substituí-lo. O preço reajustado será limitado ao valor da tabela de preços vigentes à época.

7.2 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.

## 8 OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA

8.1 É de responsabilidade da contratada prestar adequadamente os serviços ofertados em conformidade com a legislação, em especial com a Regulamentação do SCM e contratos que regem os referidos serviços, disponibilizando as informações necessárias e o respectivo valor ao contratante, através de veículos pertinentes, como por exemplo, o site [www.sygo.com.br](http://www.sygo.com.br) e demais plataformas digitais jugadas convenientes e de fácil acesso pelo contratante.

## 9 NÍVEL DE SERVIÇO E GARANTIA DE ENTREGA

9.1 Para fins de garantia de entrega de serviço somente serão considerados testes efetivos e válidos, os 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.

9.2 A velocidade instantânea mínima para o Serviço de Acesso à 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.

## 10 OBRIGAÇÕES DO CONTRATANTE

Ao contratar a oferta 2022B/01, o contratante obriga-se:

- Utilizar adequadamente o serviço de Acesso à Internet;
- 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, ou quaisquer outros motivos, ao ressarcimento no valor integral constante nota fiscal emitida pela contratada, quando da cessão em comodato do equipamento;
- 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.

## 11 RESCISÃO DA OFERTA

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 6.2 deste documento.
- h Inviabilidade técnica de rede;
- i Falecimento do titular;

## 12 DO CONSENTIMENTO AO USO E TRATAMENTO DE DADOS

- 12.1 Ao assinar o Contrato (Sumário de Contratação), aderir a respectiva oferta e aceitar o Regulamento, o Contratante declara-se ciente das informações e dados pessoais coletados quando de seu cadastro, manifestando seu consentimento livre, expresso e informado com relação à coleta, uso, divulgação e quaisquer outras formas de tratamento de seus Dados Pessoais, necessárias ao cumprimento do contrato.

## 13 REGRAS GERAIS

- 13.1 A escolha dentre os planos de oferta 2022B/01, a ser feita pelo contratante, está sujeita a verificação da disponibilidade técnica do serviço no endereço de instalação solicitado.
- 13.2 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.
- 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 2022B/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).
- 13.3 A oferta 2022B/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.

- 13.4 A adesão à oferta 2022B/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, salvo com autorização expressa da contratada.
- 13.5 A oferta 2022B/01 não é cumulativa com qualquer outra existente ou que venha a ser disponibilizada pela contratada.
- 13.6 A contratada poderá no curso desta oferta, ao seu exclusivo critério, ofertar produtos em condições promocionais. Estes, poderão ser contratados opcionalmente pelos contratantes.
- 13.7 A contratação desta oferta está sujeita à análise de crédito do contratante e, em caso de inadimplência, inscrição do CPF junto aos Serviços de Proteção ao Crédito.
- 13.8 Esta oferta está vinculada aos contratos de:
- Contrato de Serviço de Acesso à Internet Varejo;
  - Contrato de Locação de Infraestrutura, Equipamentos e outras avenças.
- 13.9 Contratante e Contratada concordam em assinar o contrato - sumário de contratação, por meio de plataformas de assinatura digital, admitindo expressamente tal meio como válido, nos termos do permissivo contido no § 2º do artigo 10 da Medida Provisória nº 2.200-2/2001, dispensando para tanto, a obrigatoriedade do uso de assinaturas por meio de certificados emitidos pela ICP-Brasil, atestando ainda, que qualquer meio idôneo de certificação digital de autoria e integridade deste Instrumento será válido com comprovação de suas assinaturas.
- 13.10 O atendimento para o Contratante é prestado através da Central de Atendimento da Contratada, através do telefone 0800 645 1217, e pelo e-mail [sac@sygo.com.br](mailto:sac@sygo.com.br).
- 13.11 A ouvidoria da Contratada pode ser acessada pelo e-mail [ouvidoria@sygo.com.br](mailto:ouvidoria@sygo.com.br).
- 13.12 A vigência dessa oferta é a contar de 07/02/2022, sendo esta por tempo indeterminado, podendo ser extinta a qualquer momento mediante aviso prévio em nosso site [www.sygo.com.br](http://www.sygo.com.br).

Santo Cristo, 07 de fevereiro de 2022.

**Sygo Internet**