

## **PLANO DE SERVIÇO – SEGMENTO RESIDENCIAL**

### **1. APLICAÇÃO**

Este Plano de Serviço do Serviço de Comunicação Multimídia é aplicável a autorizatária **CLARO NXT TELECOMUNICAÇÕES LTDA**, CNPJ/MF sob o nº 66.970.229/0001-67, com sede na Rua Henri Dunant nº 780, Torre B, 16º andar, Bairro Santo Amaro, na Cidade de São Paulo - SP, doravante simplesmente CLARO

Este Plano de Serviço será ofertado a todos os usuários ou pretensos usuários dentro da área de prestação descrita no item 14, os quais têm o direito de livre opção, migração e vinculação, a qualquer tempo, a outros Planos de Serviços da Claro S/A.

### **2. CARACTERÍSTICA DESTE PLANO**

Este Plano de Serviço é ofertado a clientes interessados na contratação mensal de Serviço de Comunicação Multimídia com a utilização de um ponto principal e a possibilidade de contratação de pontos opcionais limitados a tecnologia Cabo, a uma quantidade tecnicamente viável no endereço, com valor de assinatura, mensalidade em Reais (R\$), estipulados no item 9.1.

Este documento contempla as velocidades comercializadas pela Claro no segmento Residencial, considerando as tecnologias Cabo Padrão (HFC) ou GPON (*Gigabit Passive Optical Network*)/Fibra Óptica, a depender de disponibilidade técnica nas localidades citadas no item 14.

Plano CLARO NET VIRTUA	CABO		GPON/FIBRA ÓPTICA	
	Velocidade Máxima de Download	Velocidade Máxima de Upload	Velocidade Máxima de Download	Velocidade Máxima de Upload
<b>50 MEGA</b>	50Mbps	10Mbps	50Mbps	25Mbps
<b>125 MEGA</b>	125Mbps	20Mbps	125Mbps	60Mbps
<b>250 MEGA</b>	250Mbps	25Mbps	250Mbps	125Mbps
<b>500 MEGA</b>	500Mbps	35Mbps	500Mbps	250Mbps
<b>1 GIGA</b>	1Gbps	35Mbps	1Gbps	500Mbps

#### **2.1 DOS EQUIPAMENTOS**

Independente da tecnologia do plano comercializado “Cabo Padrão (HFC)” ou “GPON/Fibra Óptica” serão instalados equipamentos com tecnologia Wi-Fi adequados para a prestação do serviço, de propriedade da prestadora e será cedido ao usuário, em regime de comodato, locação ou por qualquer outro meio a critério da prestadora, para fruição do serviço. Para a tecnologia “Cabo Padrão (HFC)” o equipamento é denominado *Cable Modem* e para “GPON/Fibra Óptica” denomina-se *ONT (Optical Network Terminal)*.

## **2.2 DAS FACILIDADES E SERVIÇOS ADICIONAIS**

O usuário deste Plano de Serviço poderá contratar outras facilidades adicionais a serem disponibilizados no portal [www.claro.com.br](http://www.claro.com.br) ou por meio da Central de Relacionamento CLARO 10621, que estarão sujeitos às condições comerciais vigentes e às tecnologias disponíveis, à época da contratação.

## **2.3 DAS VELOCIDADES MÍNIMAS E MÁXIMAS DO SERVIÇO**

A Claro garante o mínimo de 80% da velocidade média nominal contratada em conformidade com a Regulamentação de Qualidade vigente da Anatel

## **2.4 FRANQUIA DE CONSUMO**

Corresponde a quantidade de Gigabytes transferidos, calculado a partir da soma da quantidade de Gigabytes recebidos (download) e enviados (upload).

Todos os planos referenciados no item 2 possuem franquias de dados que são válidas apenas no ciclo de faturamento correspondente não sendo cumulativos para os ciclos de faturamento subsequentes, na forma que segue:

<b>Plano CLARO NET VIRTUA</b>	<b>Franquia de Dados CABO ou GPON/FIBRA ÓPTICA<sup>1</sup></b>
<b>50 MEGA</b>	800 GB
<b>125 MEGA</b>	1.000 GB
<b>250 MEGA</b>	1.000 GB
<b>500 MEGA</b>	2.000 GB
<b>1 GIGA</b>	3.000 GB

Quando ultrapassada a franquia de consumo, o usuário poderá ter a velocidade de seu pacote reduzida para a velocidade mínima comercializada pela operadora na cidade onde ocorre a prestação do serviço contratado pelo cliente até o próximo ciclo de faturamento do serviço. Caso ocorra a redução da velocidade o cliente será comunicado por e-mail antes de atingir o limite e também no ato da alteração da velocidade.

## **3. CRITÉRIOS E FORMA DE APLICAÇÃO DE CADA ITEM DE COBRANÇA DESTE PLANO DE SERVIÇO**

### **3.1 ADESÃO E TAXA DE INSTALAÇÃO**

É o valor cobrado do usuário do Plano de Serviço, pela ativação ou instalação do serviço.

---

<sup>1</sup> A Franquia de Dados não está sendo aplicada em razão de medida cautelar da Anatel.

### **3.2 ASSINATURA**

Corresponde ao valor a ser cobrado do usuário deste Plano de Serviço, com periodicidade mensal, pelo fato de ter à sua disposição o serviço sob as condições previstas no Plano de Serviço.

### **3.3 PONTOS OPCIONAIS**

É o valor mensal para cada ponto autônomo, simultâneo e independente do ponto principal, instalado no mesmo endereço, mediante a utilização de um *Cable Modem* para cada ponto. A tecnologia GPON/Fibra Óptica não permite a instalação de uma segunda ONT (Optical Network Terminal).

### **4. PRAZO DE CARÊNCIA**

Não se aplica a este Plano.

### **5. TRANSFERÊNCIAS ENTRE PLANOS DE SERVIÇO**

A transferência entre Planos de Serviços comercializados pela prestadora é sempre livre para o assinante, observadas as condições do Contrato de Permanência acordadas na contratação.

### **6. DESISTÊNCIA DOS SERVIÇOS**

A desistência dos Serviços é sempre livre para o assinante, observadas as condições do Contrato de Permanência acordadas na contratação.

### **7. PERMANÊNCIA MÍNIMA**

O usuário poderá, contratualmente, firmar compromisso de permanência mínima com a prestadora pelo período de 12 meses, contados a partir da data de início da fruição dos benefícios, e, em contrapartida, usufruirá de benefícios especiais, isenções de taxas, descontos em preços, em caráter temporário, conforme Contrato de Permanência vigente à época da contratação.

### **8. REAJUSTE DE VALORES**

O assinante terá os valores dos preços contratados integrantes deste Plano de Serviço reajustados, com observância de no mínimo 12 meses contados da data de sua contratação, com base na variação do IGP-M, ou, no caso de sua extinção, por outro índice indicado a substituí-lo. No caso de a legislação pertinente admitir reajuste em prazo inferior ao descrito os valores das tarifas e preços integrantes deste Plano poderão ser reajustados em menor periodicidade permitida por lei.

## 9. VALORES ESTABELECIDOS PARA ESTE PLANO DE SERVIÇO

Os valores abaixo descritos referem-se aos preços máximos aplicáveis para este Plano de Serviço sem permanência mínima, expressos em Reais (R\$):

### 9.1 PREÇOS PARA CONTRATAÇÃO (VALORES MÁXIMOS)

DESCRIÇÃO	ADESÃO	INSTALAÇÃO "CABO"	INSTALAÇÃO "GPON/FIBRA ÓPTICA"	ASSINATURA MENSAL
				BL individual
50 MEGA	R\$ 500,00	R\$ 1.000,00	R\$ 1.500,00	R\$ 369,99
125 MEGA				R\$ 669,99
250 MEGA				R\$ 769,99
500 MEGA				R\$ 869,99
1 GIGA				R\$ 1.169,99

## 10. ITENS ADICIONAIS APLICÁVEIS PARA ESTE PLANO DE SERVIÇOS

### 10.1 DO CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇO

Este Plano de Serviço e seu sumário fazem parte integrante das Condições Gerais do Contrato de Prestação de Serviço de Comunicação Multimídia disponibilizados no portal [www.claro.com.br](http://www.claro.com.br).

### 10.2 DA SUSPENSÃO PARCIAL OU TOTAL DA PRESTAÇÃO DE SERVIÇO POR INADIMPLÊNCIA DO USUÁRIO

Constatada a inadimplência do usuário, poderá ocorrer a suspensão parcial ou total da prestação do serviço, em conformidade com o disposto no contrato de prestação do serviço e na regulamentação vigente.

### 10.3 DA SUSPENSÃO DA PRESTAÇÃO DE SERVIÇO POR SOLICITAÇÃO DO USUÁRIO

O usuário tem o direito à suspensão temporária do serviço prestado, nos termos das regulamentações vigentes.

## 11. CRITÉRIOS ALTERNATIVOS

Poderão ser utilizados critérios alternativos, não discriminatórios, de acordo com a regulamentação vigente do serviço, que resultem para os usuários em facilidades adicionais e valores inferiores àqueles estabelecidos neste Plano de Serviço.

## **12. EXTINÇÃO DO PLANO DE SERVIÇO**

Este Plano de Serviço poderá ser extinto, mediante prévia comunicação aos usuários que a ele aderiram, com antecedência mínima de 30 (trinta) dias. Nesta hipótese, os usuários poderão optar por qualquer Plano de Serviço vigente e oferecido por esta empresa, desde que atenda as condições do novo Plano de Serviço.

## **13. OUTRAS DISPOSIÇÕES**

### **13.1 DE FATORES SUPERVENIENTES NA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO**

O pacote de velocidade contratado neste Plano de Serviço representa a velocidade nominal máxima de acesso, que poderá sofrer variações dependendo do equipamento utilizado pelo usuário, tráfego de dados na internet, além de outros fatores externos, fora do controle da prestadora.

### **13.2 DOS REQUISITOS PARA A PRESTAÇÃO ADEQUADA DO SERVIÇO**

A prestação do serviço com o padrão de qualidade adequado dependerá do atendimento, por parte do usuário, dos requisitos e configurações mínimas capazes de proporcionar o recebimento adequado do serviço fornecido.

## **14. ÁREA DE PRESTAÇÃO**

Plano de Serviço com abrangência nacional de acordo com a disponibilidade técnica de instalação, sendo que na data de lançamento já estão disponíveis nas cidades abaixo, podendo ser adicionadas novas cidades de acordo com a expansão da rede da Claro.

### **14.1 CIDADES CABO:**

Almirante Tamandaré, Alvorada, Americana, Ananindeua, Anápolis, Aparecida, Aparecida de Goiânia, Aracaju, Araçatuba, Arapongas, Araraquara, Araras, Araucária, Artur Nogueira, Atibaia, Bagé, Balneário Camboriú, Barra Mansa, Barueri, Bauru, Belém, Belford Roxo, Belo Horizonte, Bento Gonçalves, Bertioga, Betim, Blumenau, Botucatu, Bragança Paulista, Brasília, Brusque, Cabedelo, Caçapava, Cachoeira Paulista, Cachoeirinha, Cachoeiro de Itapemirim, Campina Grande, Campinas, Campo Bom, Campo Grande, Campo Largo, Campos dos Goytacazes, Canoas, Capão da Canoa, Capivari, Carapicuíba, Cariacica, Caruaru, Cascavel, Caxias do Sul, Chapecó, Cianorte, Colombo, Contagem, Cosmópolis, Cotia, Criciúma, Cruz Alta, Cruzeiro, Cubatão, Cuiabá, Curitiba, Diadema, Dourados, Duque de Caxias, Elias Fausto, Embu das Artes, Erechim, Estância Velha, Esteio, Farroupilha, Florianópolis, Fortaleza, Franca, Goiânia, Governador Valadares, Gravataí, Guarapuava, Guaratinguetá, Guarujá, Guarulhos, Hortolândia, Indaiatuba, Ipatinga, Itajaí, Itapeverica da Serra, Itapema, Itapetininga, Itapevi, Itu, Jaboatão dos Guararapes, Jacareí, Jandira, Jaú, João Pessoa, Joinville, Juiz De Fora, Jundiá, Lajeado, Lauro de Freitas, Limeira, Londrina, Lorena, Macaé, Maceió, Manaus, Marília, Maringá, Mauá, Mesquita, Mogi das Cruzes, Mogi Guaçu, Mogi Mirim,

Monte Mor, Natal, Navegantes, Nilópolis, Niterói, Nova Iguaçu, Nova Lima, Nova Odessa, Novo Hamburgo, Olinda, Osasco, Palhoça, Palmas, Parnamirim, Passo Fundo, Paulínia, Paulista, Pelotas, Petrópolis, Pindamonhangaba, Pinhais, Piracicaba, Poá, Ponta Grossa, Porto Alegre, Porto Feliz, Porto Velho, Potim, Praia Grande, Presidente Prudente, Rafard, Recife, Resende, Ribeirão Preto, Rio Branco, Rio Claro, Rio das Ostras, Rio de Janeiro, Rio Grande, Rondonópolis, Sabará, Salto, Salvador, Santa Bárbara d'Oeste, Santa Cruz do Sul, Santa Maria, Santana de Parnaíba, Santo André, Santos, São Bernardo do Campo, São Caetano do Sul, São Carlos, São Gonçalo, São João de Meriti, São José, São José do Rio Preto, São José dos Campos, São José dos Pinhais, São Leopoldo, São Luís, São Paulo, São Vicente, Sapiranga, Sapucaia do Sul, Serra, Sertãozinho, Sete Lagoas, Sorocaba, Sumaré, Suzano, Taboão da Serra, Taubaté, Teófilo Otoni, Teresina, Teresópolis, Tietê, Uberaba, Uberlândia, Uruguaiana, Valinhos, Vargem Grande Paulista, Varginha, Várzea Grande, Viamão, Vila Velha, Vinhedo, Vitória, Vitória da Conquista, Volta Redonda, Votorantim, Xangri-lá.

#### **14.2 CIDADES GPON/FIBRA ÓPTICA:**

Alegrete, Alvares Machado, Amparo, Andradina, Apucarana, Araguaína, Araguari, Armação dos Búzios, Arujá, Barbacena, Barretos, Barrinha, Batatais, Bebedouro, Biguaçu, Birigui, Boituva, Cabo Frio, Cachoeira do Sul, Caçador, Caieiras, Caldas Novas, Camaçari, Cambé, Camboriú, Campos do Jordão, Canela, Caraguatatuba, Carazinho, Carlos Barbosa, Castanhal, Catanduva, Cerquilha, Colatina, Conselheiro Lafaiete, Coronel Fabriciano, Cravinhos, Descalvado, Divinópolis, Dracena, Espírito Santo do Pinhal, Feira de Santana, Fernandópolis, Fraiburgo, Garibaldi, Gramado, Guaíba, Guaramirim, Içara, Igrejinha, Ilhéus, Imperatriz, Indaial, Itabira, Itabuna, Itajubá, Itanhaém, Itapeva, Itapira, Itatiba, Ituiutaba, Itupeva, Ituverava, Jaguariúna, Jales, Jaraguá do Sul, Lages, Lins, Louveira, Lucas do Rio Verde, Macapá, Mafra, Mairinque, Marabá, Marau, Matão, Mirassol, Mococa, Mongaguá, Montenegro, Montes Claros, Mossoró, Nova Friburgo, Orlândia, Osório, Paranaguá, Parobé, Pedreira, Penápolis, Peruíbe, Petrolina, Pirassununga, Poços de Caldas, Porto Ferreira, Pouso Alegre, Presidente Bernardes, Ribeirão Pires, Rio Negrinho, Rio Verde, Rolândia, Santa Cruz do Rio Pardo, Santa Luzia, Santa Rosa, Santana do Livramento, Santo Ângelo, São Bento do Sul, São Gabriel, São Joaquim da Barra, São José do Rio Pardo, São Pedro da Aldeia, São Roque, São Sebastião, Serra Negra, Serrana, Sinop, Sobral, Sorriso, Taquara, Tatuí, Timóteo, Torres, Tramandaí, Tremembé, Três Corações, Três Lagoas, Ubá, Ubatuba, Vacaria, Valparaíso de Goiás, Várzea Paulista, Venâncio Aires, Vespasiano, Viçosa, Videira, Xanxerê.