

PLANO DE SERVIÇO

VINCULADO AO CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE COMUNICAÇÃO MULTIMÍDIA

CHAPECÓ TECNOLOGIA EM TELECOMUNICAÇÃO LTDA, pessoa jurídica de direito privado, com CNPJ nº 09.184.449/0001-21, com sede na Av. Senador Atílio Fontana, 2261 - E, Bairro Efapi, CEP 89.809-505, Chapecó, SC, nominada **ENTRENANET**, em atendimento às determinações da Anatel, que regulamentam o Serviço de Comunicação Multimídia, apresenta o presente Plano de Serviços, que designa as condições de prestação dos serviços disponibilizados pela **ENTRENANET**, contendo descrições das características dos serviços, do acesso, manutenção do direito de uso, utilização, serviços eventuais e suplementares a ele inerentes, preços associados, regras e critérios de sua aplicação.

Os Contratos praticados pela **ENTRENANET** foram elaborados a partir deste Plano de Serviços (que os integra), sendo ratificados pelo CLIENTE através de Termo de Adesão quando da escolha do Plano contratado.

1. DEFINIÇÕES:

1.1. Para a perfeita interpretação e entendimento deste Plano de Serviço, as seguintes definições devem ser consideradas:

a) Contrato de permanência: documento firmado entre o CLIENTE e a **ENTRENANET**, que trata do benefício concedido ao CLIENTE para que, em contrapartida, permaneça fidelizado à **ENTRENANET** pelo período de 12 (doze) meses no caso de contratante pessoa física, podendo variar no caso de contratação para pessoa jurídica (empresarial);

b) Termo de adesão: documento a ser assinado pelo CLIENTE em que concorda com as disposições presentes nos Contratos a que irá aderir, a depender do Plano contratado, além de conter os dados pessoais do titular do serviço, detalhes do plano contratado, dentre outros detalhes;

c) Taxa de instalação ou mudança de endereço: valor pago pelo CLIENTE após a Contratação ou após solicitação de mudança de endereço, com a finalidade de viabilizar a correta e adequada instalação dos equipamentos da **ENTRENANET**, necessários à ativação e boa fruição do Serviço;

d) Multa rescisória: valor estipulado no Contrato de Permanência em caso de pedido de cancelamento pelo CLIENTE antes do período de 12 (doze) meses, o qual deve ser proporcional ao valor do benefício e ao tempo restante para o término do prazo de permanência;

e) Desconto por interrupção: em caso de interrupção não programada ou degradação do serviço, a **ENTRENANET**, contado da comunicação pelo CLIENTE através dos seus canais de atendimento, ultrapassado 3(três) horas sem a normalização do serviço, o CLIENTE terá direito a desconto na sua próxima fatura de mensalidade, levando em consideração frações de 30(trinta) minutos, até a resolução do problema.

2. CONTRATAÇÃO:

2.1. Este Plano de Serviço está disponível para contratação por qualquer pessoa física ou jurídica, observadas as localidades em que o Serviço estiver disponível, em local com disponibilidade e sujeita a viabilidade técnica previamente à Contratação.

2.2. 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.

3. PREÇOS:

3.1. O Serviço objeto deste Plano será cobrado, em regra, em bases mensais, na forma de mensalidade, na modalidade pós-paga, com data de vencimento escolhida pelo Assinante no momento da contratação, dentre as opções fornecidas pela **ENTRENANET**.

3.2 Além da mensalidade dos planos de serviços descritos neste documento, o Assinante será cobrado pela instalação do serviço, mediante pagamento de Taxa de Instalação ou Taxa de Mudança/Transferência, exigível no ato do serviço ou na primeira cobrança subsequente ao ato de instalação ou de solicitação de mudança de endereço.

3.2.1. Caso o Cliente solicite alteração do endereço de instalação para local onde não há viabilidade técnica da Prestadora, o Contrato será rescindido e será cobrada a multa rescisória em razão da fidelidade, caso haja.

3.2.2. O valor a ser cobrado a título de Taxa de Instalação deverá ser consultado previamente com a **ENTRENANET** no momento da consulta de viabilidade.

3.3. Os valores cobrados do Assinante estão descritos nas tabelas abaixo:

a. TABELA DE SERVIÇO SCM AVULSO (SEM FIDELIDADE) – Serviço de Comunicação Multimídia:

RESIDENCIAL (SEM FIDELIDADE)	PREÇO
300 MEGA RESIDENCIAL	R\$ 104,85
400 MEGA RESIDENCIAL	R\$ 119,85
500 MEGA RESIDENCIAL	R\$ 134,85
1000 MEGA RESIDENCIAL	R\$ 149,85

EMPRESARIAL SILVER (SEM FIDELIDADE)	PREÇO
300 MEGA EMPRESARIAL SILVER	R\$ 157,27
400 MEGA EMPRESARIAL SILVER	R\$ 179,77
500 MEGA EMPRESARIAL SILVER	R\$ 189,80
1000 MEGA EMPRESARIAL SILVER	R\$ 209,70

EMPRESARIAL GOLDEN (SEM FIDELIDADE)	PREÇO
300 MEGA EMPRESARIAL GOLDEN	R\$ 209,70
400 MEGA EMPRESARIAL GOLDEN	R\$ 239,90
500 MEGA EMPRESARIAL GOLDEN	R\$ 269,70

EMPRESARIAL PLATINUM (SEM FIDELIDADE)	PREÇO
COMBO 300 MEGA EMPRESARIAL PLATINUM	R\$ 419,40
COMBO 400 MEGA EMPRESARIAL PLATINUM	R\$ 479,40
COMBO 500 MEGA EMPRESARIAL PLATINUM	R\$ 539,40

b. TABELA DE OFERTAS CONJUNTAS (SEM FIDELIDADE) – Planos:

COMBO RESIDENCIAL (SEM FIDELIDADE)	TOTAL PLANO	PREÇO SCM	PREÇO SGR	PREÇO SVA (WATCH)	LOCAÇÃO ROUTER	IP FIXO	VOICE 10.000
300M + SRGR + WIFI	R\$ 164,85	R\$ 104,85	R\$ 30,00	X	R\$ 30,00	X	X
300M + SRGR + WATCH + WIFI	R\$ 194,85	R\$ 104,85	R\$ 30,00	R\$ 30,00	R\$ 30,00	X	X
300M + SRGR + WATCH + IP FIXO	R\$ 224,85	R\$ 104,85	R\$ 30,00	R\$ 30,00	X	R\$ 60,00	X
400M + SRGR + WIFI	R\$ 179,85	R\$ 119,85	R\$ 30,00	X	R\$ 30,00	X	X
400M + SRGR + WATCH + WIFI	R\$ 209,85	R\$ 119,85	R\$ 30,00	R\$ 30,00	R\$ 30,00	X	X
500M + SRGR + WIFI	R\$ 194,85	R\$ 134,85	R\$ 30,00	X	R\$ 30,00	X	X
500M + SRGR + WATCH + WIFI	R\$ 224,85	R\$ 134,85	R\$ 30,00	R\$ 30,00	R\$ 30,00	X	X
1000M + SRGR + WIFI + VOICE 10.000 + WATCH	R\$ 329,75	R\$ 149,85	R\$ 30,00	R\$ 30,00	R\$ 30,00	X	R\$ 89,90

COMBO EMPRESARIAL SILVER (SEM FIDELIDADE)	TOTAL PLANO	PREÇO SCM	PREÇO SGR	PREÇO SVA (WATCH)	LOCAÇÃO ROUTER	IP FIXO	VOICE 10.000
300M SILVER + SRGR SILVER + WIFI	R\$ 267,27	R\$ 157,27	R\$ 80,00	X	R\$ 30,00	X	X
300M SILVER + SRGR SILVER + WIFI + IP FIXO	R\$ 327,27	R\$ 157,27	R\$ 80,00	X	R\$ 30,00	R\$ 60,00	X
300M + SRGR SILVER + WIFI + VOICE 10.000 ILIMITADO	R\$ 357,17	R\$ 157,27	R\$ 80,00	X	R\$ 30,00	X	R\$ 89,90
300M + SRGR SILVER + WIFI + VOICE 10.000 + IP FIXO	R\$ 417,17	R\$ 157,27	R\$ 80,00	X	R\$ 30,00	R\$ 60,00	R\$ 89,90
400M SILVER + SRGR + WIFI	R\$ 289,77	R\$ 179,77	R\$ 80,00	X	R\$ 30,00	X	X
400M SILVER + SRGR SILVER + WIFI + IP FIXO	R\$ 349,77	R\$ 179,77	R\$ 80,00	X	R\$ 30,00	R\$ 60,00	X
400M + SRGR SILVER + WIFI + VOICE 10.000 + IP FIXO	R\$ 439,67	R\$ 179,77	R\$ 80,00	X	R\$ 30,00	R\$ 60,00	R\$ 89,90
1000M + SRGR SILVER + WIFI + VOICE 10.000 + IP FIXO	R\$ 463,70	R\$ 203,80	R\$ 80,00	X	R\$ 30,00	R\$ 60,00	R\$ 89,90

COMBO EMPRESARIAL GOLDEN (SEM FIDELIDADE)	TOTAL PLANO	PREÇO SCM	PREÇO SGR	PREÇO SVA (WATCH)	LOCAÇÃO ROUTER	IP FIXO	VOICE 10.000
300M GOLDEN+ SRGR GOLDEN	R\$ 614,85	R\$ 209,70	R\$ 375,15	X	R\$ 30,00	X	X
300M GOLDEN + SRGR GOLDEN + IP FIXO	R\$ 674,85	R\$ 209,70	R\$ 375,15	X	R\$ 30,00	R\$ 60,00	X
300M GOLDEN + SRGR GOLDEN + VOICE 10.000 + IP FIXO	R\$ 764,75	R\$ 209,70	R\$ 375,15	X	R\$ 30,00	R\$ 60,00	R\$ 89,90
500M GOLDEN+ SRGR GOLDEN	R\$ 674,85	R\$ 269,70	R\$ 375,15	X	R\$ 30,00	X	X
500M GOLDEN + SRGR GOLDEN + IP FIXO	R\$ 734,85	R\$ 269,70	R\$ 375,15	X	R\$ 30,00	R\$ 60,00	X
500M + SRGR GOLDEN + VOICE 10.000 + IP FIXO	R\$ 824,75	R\$ 269,70	R\$ 375,15	X	R\$ 30,00	R\$ 60,00	R\$ 89,90

COMBO EMPRESARIAL PLATINUM (SEM FIDELIDADE)	TOTAL PLANO	PREÇO SCM	PREÇO SGR	PREÇO SVA (WATCH)	LOCAÇÃO ROUTER	IP FIXO	VOICE 10.000
300M PLATINUM + SRGR	R\$ 1.483,85	R\$ 419,40	R\$ 1.014,45	X	R\$ 50,00	X	X
300M PLATINUM + SRGR + IP FIXO	R\$ 1.543,85	R\$ 419,40	R\$ 1.014,45	X	R\$ 50,00	R\$ 60,00	X
300M PLATINUM + SRGR + VOICE 10.000 + IP FIXO	R\$ 1.633,75	R\$ 419,40	R\$ 1.014,45	X	R\$ 50,00	R\$ 60,00	R\$ 89,90
400M PLATINUM + SRGR + IP FIXO	R\$ 1.553,85	R\$ 479,40	R\$ 1.014,45	X	X	R\$ 60,00	X
400M PLATINUM + SRGR + IP FIXO + ROUTER	R\$ 1.603,85	R\$ 479,40	R\$ 1.014,45	X	R\$ 50,00	R\$ 60,00	X
400M + PLATINUM + SRGR + IP FIXO + VOICE 10.000	R\$ 1.703,75	R\$ 539,40	\$ 1.014,45	X	X	R\$ 60,00	89,90
500M PLATINUM + SRGR + IP FIXO	R\$ 1.633,85	R\$ 599,40	\$ 1.014,45	X	R\$ 50,00	X	X
500M PLATINUM + SRGR + IP FIXO + ROUTER	R\$ 1.723,85	R\$ 599,40	\$ 1.014,45	X	R\$ 50,00	R\$ 60,00	
500M + PLATINUM + SRGR + IP FIXO + VOICE 10.000	R\$ 1.813,75	R\$ 599,40	\$ 1.014,45	X	R\$ 50,00	R\$ 60,00	89,90

c. TABELA DE SERVIÇO SCM AVULSO (COM FIDELIDADE) – Serviço de Comunicação Multimídia:

INTERNET RESIDENCIAL (COM FIDELIDADE)	PREÇO
300 MEGA RESIDENCIAL	R\$ 59,90
400 MEGA RESIDENCIAL	R\$ 69,90
500 MEGA RESIDENCIAL	R\$ 79,90

EMPRESARIAL SILVER (COM FIDELIDADE)	PREÇO
300 MEGA EMPRESARIAL SILVER	R\$ 79,90
400 MEGA EMPRESARIAL SILVER	R\$ 89,90
500 MEGA EMPRESARIAL SILVER	R\$ 99,90
1000 MEGA EMPRESARIAL SILVER	R\$ 119,90

EMPRESARIAL GOLDEN (COM FIDELIDADE)	PREÇO
300 MEGA EMPRESARIAL GOLDEN	R\$ 139,90
400 MEGA EMPRESARIAL GOLDEN	R\$ 149,90
500 MEGA EMPRESARIAL GOLDEN	R\$ 159,90

EMPRESARIAL PLATINUM (COM FIDELIDADE)	PREÇO
300 MEGA EMPRESARIAL PLATINUM	R\$ 279,90
400 MEGA EMPRESARIAL PLATINUM	R\$ 289,90
500 MEGA EMPRESARIAL PLATINUM	R\$ 299,90

Consulte valores de Taxa de Instalação junto à Central de Atendimento da Entrenanet pelo telefone (49) 2049-0800 ou na sede da empresa, localizada à Av. Sen. Atílio Francisco Xavier Fontana, 2261E – Bairro Efapi – Cidade de Chapecó-SC – Cep 89.809-505.

d. TABELA DE OFERTAS CONJUNTAS (COM FIDELIDADE) – Valores de planos:

COMO RESIDENCIAL (COM FIDELIDADE)	TOTAL PLANO	PREÇO SCM	PREÇO SGR	PREÇO SVA (WATCH TV)	LOCAÇÃO	IP FIXO	VOICE 10.000
300M + SRGR + WIFI	R\$ 99,90	R\$ 59,90	R\$ 20,00	X	R\$ 20,00	X	X
300M + SRGR + WATCH + WIFI	R\$ 114,90	R\$ 59,90	R\$ 20,00	R\$ 15,00	R\$ 20,00	X	X
300M + SRGR + WATCH + IP FIXO	R\$ 134,90	R\$ 59,90	R\$ 20,00	R\$ 15,00	X	R\$ 40,00	X
400M + SRGR + WIFI	R\$ 109,90	R\$ 69,90	R\$ 20,00	X	R\$ 20,00	X	X
400M + SRGR + WATCH + WIFI	R\$ 124,90	R\$ 69,90	R\$ 20,00	R\$ 15,00	R\$ 20,00	X	X
500M + SRGR + WIFI	R\$ 119,90	R\$ 79,90	R\$ 20,00	X	R\$ 20,00	X	X
500M + SRGR + WATCH + WIFI	R\$ 134,90	R\$ 79,90	R\$ 20,00	R\$ 15,00	R\$ 20,00	X	X

EMPRESARIAL SILVER (COM FIDELIDADE)	TOTAL PLANO	PREÇO SCM	PREÇO SGR	PREÇO SVA (WATCH TV)	LOCAÇÃO	IP FIXO	VOICE 10.000
300M SILVER + SRGR SILVER + WIFI	R\$ 149,90	R\$ 79,90	R\$ 50,00	X	R\$ 20,00	X	X
300M SILVER + SRGR SILVER + WIFI + IP FIXO	R\$ 189,90	R\$ 79,90	R\$ 50,00	X	R\$ 20,00	R\$ 40,00	X
300M + SRGR SILVER + WIFI + VOICE 10.000	R\$ 219,80	R\$ 79,90	R\$ 50,00	X	20,00	X	R\$ 69,90
300M + SRGR SILVER + WIFI + VOICE 10.000 + IP FIXO	R\$ 259,80	R\$ 79,90	R\$ 50,00	X	R\$ 20,00	R\$ 40,00	R\$ 69,90
400M SILVER + SRGR SILVER + WIFI	R\$ 159,90	R\$ 89,90	R\$ 50,00	X	R\$ 20,00	X	X
400M SILVER + SRGR SILVER + WIFI + IP FIXO	R\$ 199,90	R\$ 89,90	R\$ 50,00	X	R\$ 20,00	R\$ 40,00	X
400M SILVER + SRGR SILVER + WIFI + VOICE 10.000 + IP FIXO	R\$ 269,80	R\$ 89,90	R\$ 50,00	X	R\$ 20,00	R\$ 40,00	R\$ 69,90
500M + SRGR SILVER + WIFI + VOICE 10.000 + IP FIXO	R\$ 299,80	R\$ 119,90	R\$ 50,00	X	R\$ 20,00	R\$ 40,00	R\$ 69,90

EMPRESARIAL GOLDEN (COM FIDELIDADE)	TOTAL PLANO	PREÇO SCM	PREÇO SGR	PREÇO SVA (WATCH TV)	LOCAÇÃO	IP FIXO	VOICE 10.000
300 MEGA GOLDEN+ SRGR GOLDEN	R\$ 469,90	R\$ 139,90	R\$ 310,00	X	R\$ 20,00	X	X
300 MEGA GOLDEN + SRGR GOLDEN + IP FIXO	R\$ 509,90	R\$ 139,90	R\$ 310,00	X	R\$ 20,00	R\$ 40,00	X
300 MEGA GOLDEN + SRGR GOLDEN + VOICE 10.000 + IP FIXO	R\$ 579,80	R\$ 139,90	R\$ 310,00	X	R\$ 20,00	R\$ 40,00	R\$ 69,90
500 MEGA GOLDEN+ SRGR GOLDEN	R\$ 489,90	R\$ 159,90	R\$ 310,00	X	R\$ 20,00	X	X
500 MEGA GOLDEN + SRGR GOLDEN + IP FIXO	R\$ 529,90	R\$ 159,90	R\$ 310,00	X	R\$ 20,00	R\$ 40,00	X
500 MEGA + SRGR GOLDEN + VOICE 10.000 + IP FIXO	R\$ 599,80	R\$ 159,90	R\$ 310,00	X	R\$ 20,00	R\$ 40,00	R\$ 69,90

EMPRESARIAL PLATINUM (COM FIDELIDADE)	TOTAL PLANO	PREÇO SCM	PREÇO SGR	PREÇO SVA (WATCH TV)	LOCAÇÃO	IP FIXO	VOICE 10.000
300 MEGA PLATINUM+ SRGR	R\$ 998,90	R\$ 279,90	R\$ 689,00	X	R\$ 30,00	X	X
300 MEGA PLATINUM + SRGR + IP FIXO	R\$ 1.038,90	R\$ 279,90	R\$ 689,00	X	R\$ 30,00	R\$ 40,00	X
300 MEGA + SRGR PLATINUM + VOICE 10.000 + IP FIXO	R\$ 1.107,90	R\$ 279,90	R\$ 689,00	X	R\$ 30,00	R\$ 40,00	R\$ 69,90
500 MEGA PLATINUM + SRGR PLATINUM	R\$ 1.018,90	R\$ 299,90	R\$ 689,00	X	R\$ 30,00	X	X
500 MEGA PLATINUM + SRGR PLATINUM + IP FIXO	R\$ 1.058,90	R\$ 299,90	R\$ 689,00	X	R\$ 30,00	R\$ 40,00	X
500 MEGA + SRGR PLATINUM + VOICE 10.000 + IP FIXO	R\$ 1.128,80	R\$ 299,90	R\$ 689,00	X	R\$ 30,00	R\$ 40,00	R\$ 69,90

CONEXÃO MULTIMÍDIA

3.4. IP FIXO – O IP fixo pode ser solicitado pelo CLIENTE, acrescentando em sua fatura o valor de R\$ 60,00 (sessenta reais) mensais por IP nos planos Residenciais e Empresariais.

3.5. PONTOS ADICIONAIS – O Cliente tem a opção de instalar pontos de Wi-Fi nos planos Residenciais, desde que seja no mesmo endereço da instalação principal, acrescentando o valor de R\$ 30,00 (trinta reais) em sua mensalidade por ponto adicionado.

3.5.1. Os equipamentos dos pontos Wi-Fi serão disponibilizados conforme critério de compatibilidade definido pela Entrenanet e desde que haja disponibilidade técnica para tal instalação;

3.6. DESCONTO FIDELIDADE – Poderá ser concedido um benefício ao Cliente para que, em contrapartida, permaneça vinculado à Prestadora por um período pré-determinado, sendo de 12 (doze) meses para contratos com pessoa física, podendo variar no caso de contratação para pessoa jurídica (empresarial).

3.7. GARANTIA DE CONEXÃO – A conexão possui garantia de velocidade para acesso ao Google, Netflix e Destinos Brasileiros. Não há garantia para IPTVs, HTVs, STBs e demais acessos sem procedência.

3.7.1. A Prestadora garante 80% da velocidade para download e upload, desde que seja realizado medição conforme as orientações da ANATEL (disponível em: <https://www.brasilbandalarga.com.br/bbl>, acessado em 09.09.2020).

TELEFONIA FIXA

SERVIÇO	VALOR MENSAL NO PLANO SEM FIDELIDADE
VOICE BASIC – Sem Franquia de Minutos	R\$ 29,90 + Custo de Instalação
VOICE 500 – 500 Minutos para Qualquer Número Nacional	R\$ 49,90 + Custo de Instalação
VOICE 1000 – 1.000 Minutos para Qualquer Número Nacional	R\$ 69,90 + Custo de Instalação
VOICE 10.000 – 10.000 Minutos para Qualquer Número Nacional	R\$ 89,90 + Custo de Instalação

3.8. Com relação aos planos de telefonia, é possível realizar a Contratação do Serviço de Telefonia Fixa de maneira avulsa com ou sem fidelidade, conforme a tabela acima. Contudo, a Prestadora cobrará a Taxa de Instalação/Ativação do Serviço de Telefonia Fixa;

Coberturas:

Plano Voice Basic - Contempla apenas recebimento de Ligações – Ligações Efetuadas são cobradas por minuto, assim como ligações recebidas a cobrar – Consulte a Tabela de Minutagem junto a Central de Atendimento da Entrenanet

Plano Voice 500 – 500 Minutos em ligações para todo o território nacional

Plano Voice 1000 – 1000 Minutos em ligações para todo o território nacional

Plano Voice 10.000 – 10.000 Minutos em ligações para todo o território nacional

3.8.1. Qualquer um dos planos acima não contempla ligações internacionais de qualquer origem ou destino e caso ocorra, será cobrada por minuto conforme tabela internacional + impostos de origem e destino.

3.8.2. É possível contratar um novo número de linha telefônica, ou fazer portabilidade de um número já existente, para tal, consulte a Central de Atendimento da Entrenanet.

3.8.3. O aparelho para uso do Cliente não está incluso no plano contratado.

STREAMING – ENN PLAY

3.9. O Serviço ENN PLAY disponibiliza aos usuários diversos conteúdos de vídeos, séries e conteúdos on-demand prestados por intermédio de parceiros contratados pela Entrenanet, sendo acessada através de site e aplicativo móvel, ou seja, as plataformas oferecem filmes digitais, e outros conteúdos de vídeo por meio de um catálogo de títulos para você assistir durante o período de sua assinatura ou, em alguns casos específicos, através de aluguel de filmes digitais e/ou acessos à lá carte que são cobrados à parte do ENN PLAY.

3.10. A **ENTRENANET** não regula a lista de programação do Parceiro Prestador dos Serviços de Streaming de Vídeo, caso algum dos vídeos anteriormente disponibilizados seja descontinuado, não será devida qualquer contraprestação ao CLIENTE.

4. ORIENTAÇÕES:

4.1. As Ofertas Conjuntas contêm o Serviço Remoto de Gerenciamento de Redes – SRGR, sendo o suporte, monitoramento e consultoria em conectividade de ativos de rede de forma remota às dependências do CONTRATANTE, com previsão de disponibilidade das 00h00 às 23h59 de segunda a sábado e das 08h00 às 18h00 aos domingos e feriados, conforme descrito no Contrato de Prestação de Serviços de Gerenciamento de Redes, disponível no endereço eletrônico da **ENTRENANET** (www.entrenanet.com).

4.1.1. Dentre os serviços prestados através do Contrato de Prestação de Serviços de Gerenciamento de Redes, estão as seguintes modalidades:

- a) SRGR Residencial (Suporte Premium);
- b) SRGR Empresarial Silver;
- c) SRGR Empresarial Golden;
- d) SRGR Empresarial Platinum;
- e) SRGR Corporativo Dedicado.

4.2. Nos planos individuais não está incluso o SRGR, ou seja, em caso de chamados técnicos solicitando qualquer um dos serviços de rede constantes nas modalidades ou outros que não tenham relação com o serviço de telecomunicações regulamentado pela Anatel, será cobrada uma taxa de serviços no valor de R\$ 50,00 (cinquenta reais) para planos Residenciais e R\$ 100,00 para os planos Empresariais.

4.3. As conexões via Cabo Ethernet atingem até 1000mbps, possuindo maior estabilidade e sendo o mais recomendado pela Prestadora. Os roteadores Wi-Fi disponibilizados podem ser de 2GHz que atingem até 50mbps; de 5GHz/AC atingindo até 450mbps; ou de 5GHz/Wifi 6 que atingem até 800mbps.

4.4.1. Além disso, é fundamental que o Cliente se certifique que seus dispositivos tenham determinada Tecnologia e Processamento para atingir a velocidade contratada, podendo consultar os técnicos da Contratada, caso possua SRGR em seu plano de serviços.

4.4.2. O alcance da conexão nos equipamentos de 2GHz é de até 30 metros e de 5 GHz é de até 15 metros (sem obstáculos). Pode atingir distâncias maiores, porém, perdendo velocidade de transmissão.

4.4. Alterações na prestação do Serviço deverão ser formalmente solicitadas com antecedência mínima de 30 dias, cabendo à **ENTRENANET** atendê-las sempre que houver viabilidade técnica, econômica e comercial, sem prejuízo da aplicação das disposições contratuais na hipótese de eventual rescisão do Contrato, devendo-se observar, sempre que aplicável, o Contrato de Permanência.

5. VIGÊNCIA:

5.1. Este Plano de Serviço, originalmente lançado pela **ENTRENANET** em 01/08/2023, vigorará até 29/02/2024.

5.2. Qualquer alteração neste Plano de Serviço ou a descontinuação de sua comercialização será divulgada pela **ENTRENANET** em seu site, sendo devidamente publicado atualizado.

5.3. A vigência deste Plano de Serviço não se confunde com o prazo da contratação do Serviço, que será contado a partir da adesão pelo Assinante ao Contrato de Prestação de Serviço e Contrato de Permanência, se aplicável.

6. DOS EQUIPAMENTOS:

6.1 Os equipamentos para fruição do serviço contratado serão disponibilizados pela Prestadora na forma de locação ou de comodato.

6.2. Serão disponibilizados equipamentos compatíveis com o plano de serviços contratado a fim de que o Cliente possua a melhor experiência e velocidade.

6.3. O CLIENTE reconhece que a utilização do equipamento poderá ser interrompida em razão de eventual problema ou defeito no equipamento, não sendo devido pela **ENTRENANET** nenhum valor, compensação ou indenização ao CLIENTE em razão desta interrupção. A responsabilidade da **ENTRENANET** será limitada à substituição do equipamento e/ou peça defeituosa.

6.4. Ao final do contrato, independentemente do motivo que ensejou sua rescisão ou término, fica o CLIENTE obrigado a restituir à **ENTRENANET** os equipamentos cedidos (em comodato ou locação) em perfeito estado de uso e conservação. Verificado que o equipamento se encontra avariado ou impréstável para uso, deverá o CLIENTE pagar à **ENTRENANET** o valor de mercado do equipamento.

7. DISPOSIÇÕES FINAIS:

7.1 Ao aderir a este Plano de Serviço, o Assinante declara estar ciente de suas condições de contratação, bem como que estará vinculado aos termos do Termo de Contratação, ao Contrato de Permanência, quando aplicável, e à regulamentação vigente, cujas íntegras estão disponíveis para consulta no endereço eletrônico www.entrenanet.com.

7.2. O Atendimento pela Prestadora poderá ser realizado:

- Via Telefone:
- Via WhatsApp o atendimento é 24 horas;
- De forma presencial, em horário comercial (de segunda a sexta-feira das 08:00 às 12:00 e das 13:30 às 18:00 e aos sábados das 08:00 às 12:00);
- Endereço eletrônico para atendimento online: www.entrenanet.com.

7.3 Por meio do endereço eletrônico, o Assinante poderá obter informações sobre os Planos de Serviço, cobrança, elucidar dúvidas e abrir chamado para suporte.

7.4 Este Plano de Serviço integra o Contrato de Prestação de Serviços de Comunicação Multimídia e demais Contratos disponíveis para adesão, os quais poderão ser acessados pelo Cliente através do endereço eletrônico www.entrenanet.com.