

**PLANO DE SERVIÇO**  
**VINCULADO AO CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE COMUNICAÇÃO**  
**MULTIMÍDIA – VIGÊNCIA DE SETEMBRO DE 2021 A DEZEMBRO DE 2022**

**EXPERTS TELECOM EIRELI**, pessoa jurídica de direito privado, inscrito no CNPJ sob nº 21.488.113/0001-58, estabelecida na Avenida Lauro Muller, nº 291, Bairro Centro, no município de Curitiba/SC – CEP 89.520-000, nominada **EXPERTS**, 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 **EXPERTS**, 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 **EXPERTS** 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 **EXPERTS**, que trata do benefício concedido ao CLIENTE para que, em contrapartida, permaneça fidelizado à **EXPERTS** 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 **EXPERTS**, 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 **EXPERTS** possui prazo de 3 (três) horas para solução, contado da comunicação pelo CLIENTE através dos canais de atendimento. Ultrapassando o referido prazo sem a normalização do serviço, o CLIENTE terá direito a desconto em sua 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 **EXPERTS**.

3.2 Além da mensalidade mencionada, o Assinante será cobrado pela instalação do serviço, mediante pagamento de Taxa de Instalação ou Taxa de Mudança, exigível 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 **EXPERTS** no momento da consulta de viabilidade.

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

**a. TABELA DE SERVIÇO SCM – Serviço de Comunicação Multimídia:**

TABELA DE SERVIÇO DE COMUNICAÇÃO MULTIMÍDIA					
	PLANO	VELOCIDADE DOWNLOAD	VELOCIDADE UPLOAD	GARANTIA DE BANDA (%)	VALOR
1	200	200	200	80%	R\$ 39,90
2	400	400	400	80%	R\$ 49,90
3	500	500	500	80%	R\$ 69,90
4	600	600	600	80%	R\$ 99,90

**b. TABELA DE OFERTAS CONJUNTAS – SCM + SGR + VEXPLAY + LOCAÇÃO:**

TABELA DE OFERTA CONJUNTA DE SERVIÇO DE COMUNICAÇÃO MULTIMÍDIA								
	PLANO	VELOCIDADE DOWNLOAD	VELOCIDADE UPLOAD	VALOR TOTAL DO PLANO	SCM	SVA (EXPERTSPLAY)	SGR	LOCAÇÃO
1	200MB + SGR + EXPERTS PLAY + LOCAÇÃO	200 MBPS	200 MBPS	R\$ 89,90	R\$ 39,90	R\$ 15,10	R\$ 19,90	R\$ 15,00
2	400MB + SGR + EXPERTS PLAY + LOCAÇÃO	400 MBPS	400 MBPS	R\$ 99,90	R\$ 49,90	R\$ 15,10	R\$ 19,90	R\$ 15,00
3	500MB + SGR + EXPERTS PLAY + LOCAÇÃO	500 MBPS	500 MBPS	R\$ 119,90	R\$ 69,90	R\$ 15,10	R\$ 19,90	R\$ 15,00
4	600MB + SGR + EXPERTS PLAY + LOCAÇÃO	600 MBPS	600 MBPS	R\$ 149,90	R\$ 99,90	R\$ 15,10	R\$ 19,90	R\$ 15,00

**c. TABELA DE OFERTAS CONJUNTAS:**

TABELA DE OFERTAS CONJUNTAS											
	PLANO	SCM	SVA (EXPERTSPLAY)	SVA (SGR)	TV	COMISSÃO TERCEIRO TV	TELEFONIA MÓVEL	COMISSÃO TERCEIRO TELEFONIA MÓVEL	LOCAÇÃO	IP FIXO	VALOR TOTAL DO PLANO
1	PF - 200MB + tel. Residencial	R\$ 39,90	R\$ 15,10	R\$ 15,00					R\$ 29,90		R\$ 99,90
3	PF - 200MB + TV adv	R\$ 39,90	R\$ 15,10	R\$ 15,00	R\$ 41,71	R\$ 18,29			R\$ 49,80		R\$ 179,80
4	PF - 200MB + TV light	R\$ 39,90	R\$ 15,10	R\$ 15,00	R\$ 37,80	R\$ 2,20			R\$ 49,80		R\$ 159,80
6	PF - 400MB + 2 tel. residencial	R\$ 49,90	R\$ 15,10	R\$ 15,00					R\$ 39,90		R\$ 119,90
7	PF - 400MB + IP fixo	R\$ 49,90	R\$ 15,10	R\$ 15,00					R\$ 19,90	R\$ 29,90	R\$ 129,80
8	PF - 400MB + tel. resid. + TV adv. + box	R\$ 49,90	R\$ 15,10	R\$ 15,00	R\$ 41,71	R\$ 18,29			R\$ 79,70		R\$ 219,70
9	PF - 400MB + tel. residencial	R\$ 49,90	R\$ 15,10	R\$ 15,00					R\$ 29,90		R\$ 109,90

10	PF - 500MB + IP fixo	R\$ 69,90	R\$ 15,10	R\$ 15,00				R\$ 19,90	R\$ 29,90	<b>R\$ 149,80</b>
12	PJ - 200MB + 2 tel. empresarial	R\$ 39,90		R\$ 35,00				R\$ 39,90		<b>R\$ 114,80</b>
13	PJ - 400MB + tel. empr. prom. + 2 tel. móvel (4GB)	R\$ 49,90		R\$ 35,00			R\$ 50,80	R\$ 29,18	R\$ 29,90	<b>R\$ 194,78</b>
14	PJ - 400MB + IP fixo + 2 tel. empresarial	R\$ 49,90		R\$ 35,00				R\$ 39,90	R\$ 29,90	<b>R\$ 154,70</b>

**OBSERVAÇÕES:**

Os planos contendo a sigla PF só poderão ser contratados por Pessoas Físicas, e os planos identificados com PJ só poderão ser contratados por Pessoas Jurídicas.

**d. PLANO DE TELEFONIA:**

TABELA DE OFERTA CONJUNTA DE TELEFONIA MÓVEL					
	PLANO	TELEFONIA	COMISSÃO TERCEIRO	LOCAÇÃO	VALOR TOTAL DO PLANO
1	Telefonia Móvel 4GB	R\$ 25,40	R\$ 14,59		R\$ 39,99
2	Telefonia Móvel 6GB	R\$ 33,90	R\$ 26,09		R\$ 59,99
3	Telefonia Móvel 8GB	R\$ 42,40	R\$ 27,59		R\$ 69,99
4	Telefonia Móvel 16GB	R\$ 63,65	R\$ 31,34		R\$ 94,99
5	Telefonia Móvel (duplo) 8GB + 4GB	R\$ 169,08	R\$ 130,86		R\$ 299,94
6	Telefonia Residencial promocional	R\$ 4,90		R\$ 10,00	R\$ 14,90
7	Telefonia Residencial	R\$ 19,90		R\$ 10,00	R\$ 29,90
8	Telefonia Empresarial	R\$ 39,90		R\$ 10,00	R\$ 49,90
<b>Obs1:</b>	A Experts Telecom é licenciada pela Surf Telecom para prestação dos serviços acima descritos.				

**e. PLANOS DE CANAIS DE TELEVISÃO:**

TABELA DE OFERTA CONJUNTA DE SERVIÇOS DE TV					
	PLANO	TV	COMISSÃO TERCEIRO TV	LOCAÇÃO	VALOR TOTAL DO PLANO
1	TV light	R\$ 37,80	R\$ 2,20	R\$ 29,90	<b>R\$ 69,90</b>
2	TV adv	R\$ 41,71	R\$ 18,29	R\$ 29,90	<b>R\$ 89,90</b>
3	TV top	R\$ 60,63	R\$ 19,37	R\$ 29,90	<b>R\$ 109,90</b>
4	TV movie	R\$ 71,08	R\$ 18,92		<b>R\$ 90,00</b>
<b>OBSERVAÇÕES:</b>					
<b>Obs1:</b>	Para a Contratação dos serviços acima, o Cliente precisa ter um Serviço de Comunicação Multimídia (internet) previamente contratado junto à Experts Telecom.				
<b>Obs2:</b>	A Experts Telecom é licenciada da TVN para prestação dos serviços acima descritos.				

**CONEXÃO MULTIMÍDIA**

3.4. IP FIXO – O IP fixo pode ser solicitado pelo Cliente, acrescentando em sua fatura o valor de R\$ 29,90 (vinte e nove reais e noventa centavos) mensais.

3.5. PONTOS ADICIONAIS – O Cliente tem a opção de instalar pontos adicionais no mesmo endereço da instalação principal, sendo acrescido o valor de R\$ 19,90 (dezenove reais e noventa centavos) em sua mensalidade, por ponto adicionado.

3.6. 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 e de 24 (vinte e quatro meses) para pessoa jurídica (empresarial).

3.7. GARANTIA DE CONEXÃO – A conexão possui garantia de velocidade para acesso ao Google, Netflix, Facebook, Youtube 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

3.8. Com relação aos planos de telefonia, as ligações locais tratam-se de ligações para a região de cadastro da linha telefônica.

3.8.1. É possível contratar um novo número de linha telefônica, ou fazer portabilidade de um número já existente.

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

## TELEVISÃO

3.9. Nos planos com canais de Televisão, o Cliente poderá consultar previamente a grade de canais.

3.9.1. O acesso é disponibilizado através de aplicativo.

3.10. Caso seja necessário o SET-Box (aparelho) para conectar no aparelho de televisão, o equipamento poderá ser disponibilizado pela Prestadora em formato de comodato ou locação, a depender do plano escolhido.

## 4. ORIENTAÇÕES:

4.1. As Ofertas Conjuntas, informadas no item “b” e “c” da Cláusula 3, contêm o Serviço de Gerenciamento de Redes – SGR, sendo prestado através do NOC (Centro e Operações de Redes) da Prestadora, monitorando, prestando suporte e consultoria diretamente aos equipamentos envolvidos na interconexão, conforme descrito no Contrato de Prestação de Serviços de Gerenciamento de Redes, disponível no endereço eletrônico da Prestadora.

4.2. Nos planos informados no item “a” da Cláusula 3, não está incluso o SGR, ou seja, em caso de chamados técnicos onde o problema seja rede interna do cliente, será cobrada uma taxa de serviços no valor de R\$ 40,00 (quarenta reais).

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 certifique-se que seus dispositivos tenham determinada Tecnologia e Processamento para atingir a velocidade contratada, podendo consultar os técnicos da Contratada, caso possua SGR 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 EXPERTS 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

Este Plano de Serviço, originalmente lançado pela EXPERTS em 01/09/2021, vigorará até 31/12/2022.

5.1 Qualquer alteração neste Plano de Serviço ou a descontinuação de sua comercialização será divulgada pela EXPERTS, preferencialmente por meio de mensagem de texto, mensagem eletrônica ou em seus documentos de cobrança, com antecedência mínima de 30 (trinta) dias.

5.2 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, conforme descrito no item 4.3.

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

## 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 <https://www.expertstelecom.com.br/>.

7.2. O Atendimento pela Prestadora poderá ser realizado:

- Via WhatsApp: (49) 3241-7500 (disponível das 07:00 às 23:59 de segunda à sexta-feira; e das 08:00 às 23:59 aos sábados, domingos e feriados);
- De forma presencial;
- Endereço eletrônico para atendimento online: <https://www.expertstelecom.com.br/>

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 <https://www.expertstelecom.com.br/>.