



PLANO DE SERVIÇO **20 MEGA**

1. APLICAÇÃO

Este Plano de Serviço Combo de Serviço de Comunicação Multimídia (SCM), é aplicável à **ZAX INTERNET E VOIP LTDA**, denominada doravante como **ZAX**, em sua respectiva área de atuação, estando disponível a quaisquer interessados que contrate seu serviço.

Este Plano de Serviço se aplica ao provimento de internet banda larga que apresente a marca **ZAX**, utilizando quaisquer meios, a Assinantes dentro da Área de Prestação de Serviço, para uso exclusivamente residencial.

Este Plano de Serviço será ofertado a todos os usuários ou pretensos usuários dentro da área de prestação descrita no item 13, os quais têm o direito de livre opção, migração e vinculação, a qualquer tempo, a outros Planos de Serviços da **ZAX**.

2. CARACTERÍSTICA DESTE PLANO

Este Plano de Serviço é ofertado a clientes interessados na contratação mensal dos serviços de internet banda larga com a utilização de um ponto principal e a possibilidade de contratação de pontos opcionais limitados a uma quantidade tecnicamente viável no endereço, com valor de assinatura, mensalidade em Reais (R\$), estipulados no item 8.1.

A velocidade de download é de 20 Mbps e a velocidade de upload é de 10 Mbps.

2.1 Das tecnologias ofertadas

Este plano será ofertado na tecnologia FTTH (fibra óptica), dentro da área de atuação da **ZAX**, conforme viabilidade técnica.

2.2 Do equipamento de acesso

O equipamento de acesso é de propriedade da prestadora e será fornecido ao usuário, em regime de **comodato ou locação**, ou ainda, por qualquer outro meio a critério da prestadora, para fruição do serviço.

2.3 Das facilidades e serviços adicionais

O usuário deste Plano de Serviço poderá contratar outras facilidades adicionais a serem disponibilizados no portal **www.zax.net.br** ou por meio da Central de Relacionamento **(21) 4111-9917**, que estarão sujeitos às condições comerciais vigentes e às tecnologias disponíveis, à época da contratação.

2.4 Das velocidades mínimas e máximas do serviço

A garantia de banda das velocidades de download e de upload será de 50% desde que seja medida através do cabo e não WiFi.

2.5 Dos Serviços de Valor Adicionado (SVA)



Neste plano será entregue o seguinte serviço de valor adicionado:

- Serviço de Conexão à Internet (SCI)

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.

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.

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, para o plano com fidelidade.

7. 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.

8. VALORES ESTABELECIDOS PARA ESTE PLANO DE SERVIÇO

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

8.1 Preços para contratação (valores máximos)



Descrição	Taxa de Instalação	Assinatura Mensal (SCM)
Plano SEM permanência mínima	R\$600,00	R\$79,99
Plano COM permanência mínima	Gratuita	R\$79,99

Os preços disponíveis para contratação estão sujeitos a reajuste, com observância de no mínimo 12 meses contados da data de seu lançamento em mercado, 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.

Para pagamentos realizados **ANTES DA DATA DE VENCIMENTO** o cliente ganhará um **desconto de R\$20,00 (vinte reais)** na mensalidade.

9. MODALIDADES DE PAGAMENTO DOS SERVIÇOS

Este plano de serviços será ofertado nas modalidades pós pago.

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 dos Contratos de Adesão de Serviço de Comunicação Multimídia (SCM), disponibilizado no portal www.zax.net.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

A área de prestação de serviço deste Plano fica definida para as seguintes praças/localidades:

Rio de Janeiro, RJ.