

**PLANO DE SERVIÇOS - PESSOA FÍSICA**  
**VINCULADO AO CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE COMUNICAÇÃO**  
**MULTIMÍDIA**

**SINCRONIZA DIGITAL LTDA**, pessoa jurídica de direito privado, inscrita no CNPJ sob o 10.577.482/0001-09, com sede na Rua 23 de Julho nº 805, Bairro Boa Vista, Pouso Redondo/SC, nominada **SINCRONIZA**, 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 **SINCRONIZA**, 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 **SINCRONIZA** 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 **SINCRONIZA**, que trata do benefício concedido ao CLIENTE para que, em contrapartida, permaneça fidelizado à **SINCRONIZA** pelo período de 12 (doze) meses no caso de contratante pessoa física;

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 **SINCRONIZA**, 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 **SINCRONIZA** possui prazo de 24 (vinte e quatro) 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 apenas por pessoas físicas, 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 **SINCRONIZA**.

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 **SINCRONIZA** no momento da consulta de viabilidade.

3.3. No momento da contratação dos serviços, será realizada uma análise financeira do cliente para avaliação de sua situação econômica. Em decorrência dessa análise, poderão ser aplicadas condições especiais no valor da taxa de instalação, conforme o resultado da avaliação financeira.

3.3.1. Se a análise financeira indicar uma situação de inadimplência, a empresa poderá ajustar o valor da taxa de instalação, conforme a regulamentação vigente.

3.3.2. É assegurado ao cliente o tratamento não discriminatório quanto às condições de acesso e fruição dos serviços, observando as condições técnicas necessárias e garantindo o atendimento mesmo em situações de inadimplência.

3.4. A taxa de instalação poderá ser parcial ou totalmente isenta do CLIENTE como forma de benefício para que, em contrapartida, permaneça fidelizado à **SINCRONIZA** pelo período de 12 meses.

3.5. O valor da taxa de instalação dos serviços de internet varia de acordo com a forma de conexão e a distância da instalação.

3.5.1. Para conexões via fibra óptica, será cobrado um valor fixo para instalações até 200 metros do ponto de distribuição (drop). Para distâncias superiores a 200 metros, será aplicada uma cobrança adicional por metro excedente.

3.5.2. A instalação de internet via rádio possui um valor fixo que cobre até 20 metros de cabo de rede.

3.5.3. Já a instalação de última milha tem um valor fixo que abrange até 15 metros de cabo de rede e 30 minutos de mão de obra.

3.5.4. Qualquer necessidade adicional será informada previamente ao cliente, com os respectivos custos associados.

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

**a. TABELA DE SERVIÇO SCM - Serviço de Comunicação Multimídia - via fibra óptica:**

<b>PLANOS FIBRA ÓPTICA RESIDENCIAL</b>	Prazo de Ativação	Velocidade Download (em Mbps)	Velocidade Upload (em Mbps)	Garantia de Banda	<b>TOTAL Mensal</b>
<b>PLANO BASICO</b>	10 Dias	200	100	80%	<b>R\$ 60,00</b>
<b>PLANO IDEAL</b>	10 Dias	500	200	80%	<b>R\$ 80,00</b>
<b>PLANO MAIS</b>	10 Dias	700	300	80%	<b>R\$ 85,10</b>
<b>PLANO MEGA</b>	10 Dias	1000	300	80%	<b>R\$ 110,10</b>
<b>PLANO GAMER</b>	10 Dias	1000	1000	80%	<b>R\$ 130,20</b>

**b. TABELA DE OFERTAS CONJUNTAS - via fibra óptica:**

<b>PLANOS FIBRA ÓPTICA RESIDENCIAL</b>	Prazo de Ativação	Velocidade Download (em Mbps)	Velocidade Upload (em Mbps)	Garantia de Banda	SCM	IP fixo	Skeelo ebook SVA	Locação roteador	APP Sincroniza Play	<b>TOTAL Mensal</b>
<b>PLANO BASICO</b>	10 Dias	200	100	80%	R\$ 60,00		R\$ 20,00		R\$ 19,90	<b>R\$ 99,90</b>
<b>PLANO IDEAL</b>	10 Dias	500	200	80%	R\$ 80,00		R\$ 20,00		R\$ 19,90	<b>R\$ 119,90</b>
<b>PLANO MAIS</b>	10 Dias	700	300	80%	R\$ 85,10		R\$ 20,00	R\$ 24,90	R\$ 19,90	<b>R\$ 149,90</b>
<b>PLANO MEGA</b>	10 Dias	1000	300	80%	R\$ 110,10		R\$ 20,00	R\$ 29,90	R\$ 19,90	<b>R\$ 179,90</b>
<b>PLANO GAMER</b>	10 Dias	1000	1000	80%	R\$ 130,20	R\$ 49,90	R\$ 20,00	R\$ 29,90	R\$ 19,90	<b>R\$ 249,90</b>

**ADICIONAIS:**

<b>ADICIONAL AO PLANO</b>	Prazo de Ativação	VOIP SCM	Serviço de cobrança	Locação roteador	IP PÚBLICO ou DIREC DE PORTA	<b>TOTAL mensal</b>
<b>1 LINHA VOIP ILIMITADO</b>	15 DIAS	R\$ 30,00	R\$ 20,00			<b>R\$ 50,00</b>
<b>LOCAÇÃO 1 ROT AX2</b>	10 DIAS			R\$ 24,90		<b>R\$ 24,90</b>
<b>LOCAÇÃO 1 ROT AX3</b>	10 DIAS			R\$ 29,90		<b>R\$ 29,90</b>
<b>IPV4 FIXO PÚBLICO</b>	10 DIAS				R\$ 49,90	<b>R\$ 49,90</b>
<b>DIRECIONAMENTO 1 PORTA</b>	10 DIAS				R\$ 9,90	<b>R\$ 9,90</b>

**a. TABELA DE SERVIÇO SCM - Serviço de Comunicação Multimídia - via rádio:**

<b>PLANOS VIA RÁDIO RESIDENCIAL</b>	Prazo de Ativação	Velocidade Download (em Mbps)	Velocidade Upload (em Mbps)	Garantia de Banda	<b>TOTAL Mensal</b>
<b>RÁDIO IDEAL</b>	10 Dias	10	2	50%	<b>R\$ 80,00</b>
<b>RÁDIO MAIS</b>	10 Dias	15	3	50%	<b>R\$ 110,00</b>
<b>RÁDIO MEGA</b>	10 Dias	20	3	50%	<b>R\$ 140,00</b>

**b. TABELA DE OFERTAS CONJUNTAS - via rádio:**

<b>PLANOS VIA RÁDIO RESIDENCIAL</b>	Prazo de Ativação	Velocidade Download (em Mbps)	Velocidade Upload (em Mbps)	Garantia de Banda	SCM	Skeelo e-book	APP Sincroniza Play	<b>TOTAL Mensal</b>
<b>RÁDIO IDEAL</b>	10 Dias	10	2	50%	R\$ 80,00	R\$ 20,00	R\$ 19,90	<b>R\$ 119,90</b>
<b>RÁDIO MAIS</b>	10 Dias	15	3	50%	R\$ 110,00	R\$ 20,00	R\$ 19,90	<b>R\$ 149,90</b>
<b>RÁDIO MEGA</b>	10 Dias	20	3	50%	R\$ 140,00	R\$ 20,00	R\$ 19,90	<b>R\$ 179,90</b>

**ADICIONAIS:**

<b>ADICIONAL AO PLANO</b>	<b>Prazo de ativação</b>	<b>VOIP SCM</b>	<b>Serviço de cobrança</b>	<b>Locação roteador SVA</b>	<b>IP PÚBLICO ou DIREC DE PORTA</b>	<b>TOTAL mensal</b>
<b>1 LINHA VOIP ILIMITADO</b>	15 DIAS	R\$ 30,00	R\$ 20,00			<b>R\$ 50,00</b>
<b>LOCAÇÃO 1 ROT 840N</b>	10 DIAS			R\$ 14,90		<b>R\$ 14,90</b>
<b>IPV4 FIXO PÚBLICO</b>	10 DIAS				R\$ 49,90	<b>R\$ 49,90</b>
<b>DIRECIONAMENTO 1 PORTA</b>	10 DIAS				R\$ 9,90	<b>R\$ 9,90</b>

## CONEXÃO MULTIMÍDIA

3.4. IP FIXO - O IP fixo ou Direcionamento de 1 Porta pode ser solicitado pelo CLIENTE, acrescentando em sua fatura o valor de R\$ 49,90 (quarenta e nove reais e noventa centavos) mensais o IP Fixo, ou R\$ 9,90 (nove reais e noventa centavos) mensais o Direcionamento de 1 Porta.

3.5. PONTOS ADICIONAIS - Nos planos de fibra óptica MAIS, MEGA e GAMER, o Cliente tem a opção de instalar 1 ponto adicional no mesmo endereço da instalação principal, acrescentando o valor de R\$ 0,01 (um centavo) em sua mensalidade. Nos demais planos segue valores de locação conforme tabelas de adicionais.

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, 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 realizada medição conforme as orientações da ANATEL (disponível em: <https://www.brasilbandalarga.com.br/bbl>, acessado em 09.09.2020).

## VOiP

3.8. VOiP (Voice over Internet Protocol) é uma tecnologia que permite a realização de chamadas de voz utilizando uma conexão de internet em vez de uma linha telefônica tradicional.

3.8.1. Com relação aos planos de telefonia, é possível realizar ligações para todo o território nacional, as ligações locais tratam-se de ligações para a região de cadastro da linha telefônica.

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

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

## APP Sincroniza Play (STREAMING)

3.9. Nos planos com canais de Televisão, o CLIENTE poderá consultar previamente a grade de canais junto à **SINCRONIZA**.

3.9.1. O acesso é disponibilizado através de aplicativo a ser acessado por smartphones, tablets e smartTVs (consultar compatibilidade).

3.9.2. O SET-Box (aparelho) para conectar em seu aparelho de televisão poderá ser disponibilizado pela Prestadora em formato de comodato, com a cobrança de taxa de instalação.

3.10. A **SINCRONIZA** não regula a grade de canais, caso algum dos canais anteriormente disponibilizados seja descontinuado, não será devida qualquer contraprestação ao CLIENTE.

## **SKEELO EBOOK**

3.11. O Skeelo Ebooks foi feito para quem é apaixonado por leitura. Ele reúne todos os livros mais vendidos e mais aclamados. Os usuários recebem livros digitais novos todos os meses direto no app Skeelo.

## **4. ORIENTAÇÕES:**

4.1. O cliente está ciente e concorda que poderão ser cobrados valores/taxas adicionais para a prestação de serviços como mudança de endereço, chamado técnico com duração de até 30 minutos, alteração de senha Wi-Fi realizada remotamente, alteração de titularidade do contrato, e horas técnicas excedentes.

4.1.1. O valor específico de cada serviço será previamente informado ao cliente antes da sua execução, garantindo transparência e consentimento informado para quaisquer cobranças adicionais.

4.2. 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.

4.2.1. 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.

4.2.2. 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.

4.3. Alterações na prestação do Serviço deverão ser formalmente solicitadas com antecedência mínima de 30 dias, cabendo à **SINCRONIZA** 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 **SINCRONIZA** em 01/08/2024, vigorará até 01/08/2025.

5.2. Qualquer alteração neste Plano de Serviço ou a descontinuação de sua comercialização será divulgada pela **SINCRONIZA** 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, conforme descrito no item 4.2.

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 **SINCRONIZA** nenhum valor, compensação ou indenização ao CLIENTE em razão desta interrupção. A responsabilidade da **SINCRONIZA** 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 **SINCRONIZA** os equipamentos cedidos em perfeito estado de uso e conservação. Verificado que o equipamento se encontra avariado ou imprestável para uso, deverá o CLIENTE pagar à **SINCRONIZA** 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 <https://www.sincroniza.net.br>

**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 08:12 às 12:00 e das 13:30 às 18:30);
- Endereço eletrônico para atendimento online: <https://www.sincroniza.net.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.sincroniza.net.br>