

PLANO DE SERVIÇO

VINCULADO AO CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE COMUNICAÇÃO MULTIMÍDIA

SCNET TELECOMUNICAÇÕES LTDA, nominada **SCNET**, 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 **SCNET**, 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 **SCNET** 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 **SCNET**, que trata do benefício concedido ao **CLIENTE** para que, em contrapartida, permaneça fidelizado à **SCNET** 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 **SCNET**, 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 **SCNET** 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 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 **SCNET**.

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 **SCNET**

no momento da consulta de viabilidade, podendo variar a depender da localidade e dificuldade da instalação.

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

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

	PLANO	VELOCIDADE DOWNLOAD	PRAZO DE ATIVAÇÃO	PRAZO DE PERMANÊNCIA	GARANTIA DE BANDA (%)	TOTAL PLANO
1	FIBRA START COMBO 300+	300 mbps	15 dias	12 meses	50%	R\$ 41,50
2	FIBRA START COMBO 400+	400 mbps	15 dias	12 meses	50%	R\$ 43,10
3	ESSENCIAL COMBO 450+	450 mbps	15 dias	12 meses	50%	R\$ 47,00
4	FIBRA TURBO COMBO 550+	550 mbps	15 dias	12 meses	50%	R\$ 47,70
5	BLACK 610+	610 mbps	15 dias	12 meses	50%	R\$ 48,20
6	FIBRA SMART COMBO 650+	650 mbps	15 dias	12 meses	50%	R\$ 53,70
7	BLACK 710+	710 mbps	15 dias	12 meses	50%	R\$ 54,20
8	FIBRA SMART COMBO 850+	850 mbps	15 dias	12 meses	50%	R\$ 55,30
9	FIBRA INFINITY SC 1000+	960 mbps	15 dias	12 meses	50%	R\$ 59,30

a. a.1. TABELA DE SERVIÇOS AVULSOS APLICADOS EM LOCALIDADES DE ZONAS RURAIS (SOMENTE SCM): Serviço de Comunicação Multimídia:

	PLANO	VELOCIDADE DOWNLOAD	VELOCIDADE UPLOAD	GARANTIA DE BANDA (%)	VALOR
1	Fiber Rural 260Mb	260 mbps	130 mbps	50%	R\$41,30
2	Fiber Rural 360Mb	360 mbps	180 mbps	50%	R\$42,70
3	Fiber Rural 500Mb	500 mbps	250 mbps	50%	R\$47,60
4	Fiber Rural 660Mb	660 mbps	330 mbps	50%	R\$54,00
5	Fiber Rural 840Mb	840 mbps	420 mbps	50%	R\$54,30

b. TABELA DE OFERTAS CONJUNTAS:

	PLANO	Velocidade	Preço	SCM	Locação	Ebook Premium 24,90	Ebook Regular 18,90	Ebook Light 9,90	AudioBOOK Premium 22,9	Audio Book Regular 14,50	Audio Book Light 8,90	Outro (Comeeks, News, Minibook)	Suporte L/R/P
1	FIBRA START COMBO 300+	300Mbps	R\$ 89,90	R\$ 41,50	R\$ 23,50	R\$ 24,90	***	***	***	***	***	***	***
2	FIBRA START COMBO 400+	400Mbps	R\$ 100,00	R\$ 43,10	R\$ 23,50	***	R\$ 18,90	***	***	R\$ 14,50	***	***	***
3	PROMO START COMBO 400	400Mbps	R\$ 99,90	R\$ 43,10	***	***	R\$ 18,90	***	R\$ 22,90	***	***	R\$ 15,00	***
4	ESSENCIAL COMBO 450+	450Mbps	R\$ 109,90	R\$ 47,00	R\$ 23,50	R\$ 24,90	***	***	***	R\$ 14,50	***	***	***
5	ESSENCIAL COMBO 450+	450Mbps	R\$ 109,90	R\$ 47,00	R\$ 23,50	R\$ 24,90	***	***	***	R\$ 14,50	***	***	***
6	FIBRA TURBO COMBO 550+	550Mbps	R\$ 119,90	R\$ 47,70	R\$ 27,90	R\$ 24,90	***	***	***	R\$ 14,50	***	***	R\$ 4,90
7	BLACK 610+	610Mbps	R\$ 109,90	R\$ 48,20	R\$ 27,90	R\$ 24,90	***	***	***	***	R\$ 8,90	***	***
8	FIBRA SMART COMBO 650+	650Mbps	R\$ 129,90	R\$ 53,70	R\$ 27,90	R\$ 24,90	***	***	***	R\$ 14,50	***	***	R\$ 8,90
9	BLACK 710+	710Mbps	R\$ 119,90	R\$ 54,20	R\$ 27,90	***	***	***	R\$ 22,90	***	***	***	R\$ 14,90
10	FIBRA SMART COMBO 850+	850Mbps	R\$ 139,90	R\$ 55,30	R\$ 27,90	R\$ 24,90	***	***	R\$ 22,90	***	***	***	R\$ 8,90
11	FIBRA INFINITY SC 1000	960Mbps	R\$ 112,00	R\$ 59,30	***	R\$ 24,90	***	***	R\$ 22,90	***	***	***	R\$ 4,90
12	FIBRA INFINITY SC 1000+	960Mbps	R\$ 139,90	R\$ 59,30	R\$ 27,90	R\$ 24,90	***	***	R\$ 22,90	***	***	***	R\$ 4,90
13	FIBRA INFINITY SC 1000++	960Mbps	R\$ 159,90	R\$ 59,30	R\$ 47,90	R\$ 24,90	***	***	R\$ 22,90	***	***	***	R\$ 4,90
14	FIBRA PROMO 1000+	960Mbps	R\$ 129,90	R\$ 59,30	R\$ 27,90	***	R\$ 18,90	***	***	***	R\$ 8,90	***	R\$ 14,90

b.1. TABELA DE OFERTAS CONJUNTAS APLICADOS EM LOCALIDADES DE ZONAS RURAIS:

	Plano	Velocidade Download	Velocidade Upload	VALOR TOTAL DO PLANO	SCM	Locação	Ebook Premium 24,90	Ebook Regular 18,90	Ebook Light 9,90	Audio BOOK Premium 22,9	Audio Book Regular 14,50	Audio Book Light 8,90	Outro (Comeeks, News, Minibook)	Suporte L/R/P
1	*FIBRA RURAL 260	260mbps	130mbps	R\$ 114,10	R\$ 41,30	***	R\$ 24,90	***	***	R\$ 22,90	***	***	R\$ 25,00	R\$ 0,00
2	FIBRA RURAL 360 +	360mbps	180mbps	R\$ 129,50	R\$ 42,70	R\$ 23,50	R\$ 24,90	***	***	***	R\$ 14,50	***	R\$ 15,00	R\$ 8,90
3	FIBRA RURAL 500 +	500mbps	250mbps	R\$ 139,90	R\$ 47,60	R\$ 27,90	R\$ 24,90	***	***	***	R\$ 14,50	***	R\$ 25,00	***
4	FIBRA RURAL 660 +	660mbps	330mbps	R\$ 159,20	R\$ 54,00	R\$ 23,50	***	R\$ 18,90	***	R\$ 22,90	***	***	R\$ 25,00	R\$ 14,90
5	FIBRA RURAL 840 +	840mbps	420mbps	R\$ 169,90	R\$ 54,30	R\$ 27,90	R\$ 24,90	***	***	R\$ 22,90	***	***	R\$ 25,00	R\$ 14,90

Planos com o * ao lado não possuem locação de equipamento, devendo o Cliente adquirir um equipamento compatível.

Por este motivo, o valor do Serviço de Gerenciamento de Redes se diferencia dos demais, pois não há garantia acerca da utilização estável do equipamento.

CONEXÃO MULTIMÍDIA

3.4. IP FIXO – O IP fixo pode ser solicitado pelo CLIENTE, acrescentando em sua fatura o valor de R\$ 100,00 (cem) mensais.

3.5. PONTOS ADICIONAIS – O Cliente tem a opção de instalar pontos adicionais no mesmo endereço da instalação principal, acrescentando o valor de R\$ 30,00 (trinta reais) 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, 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).

4. ORIENTAÇÕES:

4.1. As Ofertas Conjuntas 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 **SCNET**.

4.2. Nos planos individuais 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\$ 100,00 (cem 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 se certifique 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 **SCNET** 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 **SCNET** em 01/01/2026, vigorará até 31/12/2026.

5.2. Qualquer alteração neste Plano de Serviço ou a descontinuação de sua comercialização será divulgada pela **SCNET** 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 4.3.

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

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 **SCNET** nenhum valor, compensação ou indenização ao CLIENTE em razão desta interrupção. A responsabilidade da **SCNET** 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 **SCNET EQUIPAMENTOS DE INFORMATICA LTDA** 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 **SCNET EQUIPAMENTOS DE INFORMATICA LTDA**, 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.scnet.com.br.

7.2. O Atendimento pela Prestadora poderá ser realizado:

- Via Telefone o atendimento é 24 horas;
- Via WhatsApp o atendimento é 20 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.scnet.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 www.scnet.com.br.