



## **PLANO DE SERVIÇO DO SERVIÇO DE COMUNICAÇÃO MULTIMÍDIA DENOMINADO TMW 10 M Fibra**

### **1. Aplicação**

A TECMIDIAWEB EIRELI-ME é uma empresa que presta SCM (Serviço de Comunicação Multimídia). O Serviço de Comunicação Multimídia é um serviço fixo de comunicação de interesse coletivo, prestado em âmbito nacional e internacional, no regime privado, que possibilita a oferta de capacidade de transmissão, emissão e recepção de informações multimídia, utilizando quaisquer meios, a usuários dentro de uma área de prestação do serviço, os quais têm o direito de livre opção, migração e vinculação, a outros Planos de Serviços da TMW, a troca de plano pode ser efetuada somente após um mês de uso.

### **2. Características do plano**

Plano de velocidade mensal de download de 10mbps e upload de 1,5mbps. A transmissão do sinal é realizada fibra óptica. Conforme o tópico 2.4 deste plano de serviço, após o uso da franquia a velocidade de download será equivalente a 2mbps e a de upload será equivalente a 600kbps.

A velocidade instantânea mínima para o Serviço de Comunicação Multimídia, em conformidade com a Resolução 574/2011 da Anatel, é de 40% da velocidade máxima contratada e a velocidade média de 80% da velocidade máxima contratada.

#### **2.1. Cobranças adicionais**

Poderão estar incluídas na fatura mensal as cobranças adicionais de visita técnica, custo de equipamentos, troca de endereço, parcelamentos de faturas atrasadas, etc. Conforme tabela representada no item 4.1 deste plano de serviço.

#### **2.2. Das facilidades e serviços adicionais**

O usuário deste Plano de Serviço poderá contratar outras facilidades adicionais a serem disponibilizados no portal [www.tmw.net.br](http://www.tmw.net.br).

#### **2.3. Da franquia de dados**

Corresponde a quantidade de Megabytes transferidos, calculado a partir da soma da quantidade de Megabytes recebidos (download) e enviados (upload).



Quando ultrapassada a franquia de consumo, o usuário poderá ter a velocidade de seu pacote reduzida para a velocidade mínima comercializada pela operadora na cidade onde ocorre a prestação do serviço contratado pelo cliente até o próximo ciclo de faturamento do serviço. Eventual saldo de tráfego contratado não utilizado em um ciclo de faturamento não será transferido para o ciclo subsequente.

### **3. Critérios e forma de aplicação de cada item de cobrança deste Plano de Serviço**

#### **3.1. Adesão e taxa de instalação**

Valor cobrado do plano de serviço do cliente pela instalação ou ativação 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.

#### **3.3. Reajuste de preços**

O valor dos serviços será reajustado na periodicidade mínima admitida em lei, atualmente de 12 (doze) meses. O reajuste será baseado na variação do Índice Geral de Preços – Mercado / IGP-M ou outro índice que represente a desvalorização da moeda nacional.

A tolerância pela TMW, quanto a não aplicação do reajuste nas condições aqui estipuladas, representará mera liberdade, não podendo ser invocada em hipótese alguma como inovação contratual ou renúncia de direitos, e poderá ser exercida pela TMW a qualquer tempo.

### **4. Preços para este serviço**

	<i>Plano</i>	<i>Instalação</i>	<i>Valor</i>	<i>Franquia Mensal</i>
--	--------------	-------------------	--------------	------------------------

Com permanência mínima de 12 meses	Download: 10mbps Upload: 1,5mbps	R\$ 450,00 à vista / R\$ 510,00 parcelado até 100 metros de cabo + taxa de ativação de serviço	R\$142,90	150GB
Sem permanência mínima de 12 meses	Download: 10mbps Upload: 1,5mbps	R\$ 1200,00 à vista / R\$ 1320,00 parcelado até 100 metros de cabo + taxa de ativação de serviço	R\$142,90	150GB

#### 4.1 Tarifas adicionais

<b>Serviço</b>	<b>Valor</b>
Visita técnica	R\$ 60,00 à vista ou R\$ 75,00 parcelado
Visita técnica para troca de fonte danificada ou roubada	R\$ 70,00 à vista ou R\$ 90,00 parcelado
Visita técnica para troca de ONU de local	R\$ 80,00 à vista ou R\$ 100,00 parcelado Valor do serviço por metro de cabo: R\$ 1,75
Troca de Endereço	Com equipamento no local: Valor do serviço: R\$ 80,00 à vista ou R\$ 100,00 parcelado + valor do serviço por metro de cabo utilizado: R\$1,75 Com retirada e reinstalação: Valor do serviço: R\$ 110,00 à vista ou R\$ 130,00 parcelado + valor do serviço por metro de cabo utilizado: R\$1,75
Troca de Titularidade	R\$ 10,00
IP Fixo	R\$ 180,00 mensais
Troca de equipamentos ONU danificada ou roubada	R\$ 400,00 à vista ou R\$ 450,00 parcelado
Taxa de reinstalação/atualização de equipamentos (sem fonte)	R\$ 150,00 à vista ou R\$ 200,00 parcelado
Taxa de reinstalação/atualização de equipamentos (com fonte)	R\$ 200,00 à vista ou R\$ 250,00 parcelado
Taxa de retirada de equipamentos	R\$ 50,00 à vista



Taxa de reativação (sem reinstalação de equipamentos)	R\$ 80,00 à vista ou R\$ 90,00 parcelado
Visita para reconfiguração ou abertura de portas	R\$ 60,00 à vista ou R\$ 75,00 parcelado
Atualização de roteador em comodato	R\$ 60,00 à vista ou R\$ 75,00 parcelado

#### **5. Itens adicionais aplicáveis para este plano**

Este Plano de internet faz parte das Condições Gerais do Contrato de Prestação de Serviço de Comunicação Multimídia.

#### **6. Permanência Mínima**

O usuário poderá, contratualmente, firmar compromisso de permanência mínima com a prestadora pelo período de 12 meses, contados a partir da data de início da fruição.

Caso o cliente solicite o cancelamento do contrato antes do término do compromisso de permanência mínima, será efetuada a cobrança de multa correspondente ao benefício que lhe foi concedido e efetivamente utilizado, corrigido monetariamente pelo IGP-M ou outro índice que venha o substituir, proporcionalmente aos meses que restam de vigência da fidelidade.

#### **7. Área de prestação**

Rio Grande do Sul: Arroio dos Ratos, Butiá, Charqueadas, General Câmara e São Jerônimo.

Santa Catarina: Garopaba.