

## REGULAMENTO DE OFERTAS 002/2020

As ofertas abaixo são promovidas e realizadas pela AMIGO PROVEDOR DE SERVIÇOS DE INFORMAÇÃO NA INTERNET LTDA, inscrita no CNPJ/MF sob o nº. 34.959.284/0001-60, com sede na Rua Santos Dumont, 1.500 - Sala 801 - Bairro São Geraldo - Porto Alegre - RS (doravante denominada "AMIGO INTERNET"), nas seguintes condições: Antes de aderir às ofertas e promoções dos serviços, o cliente deve ler o presente Regulamento. A adesão às Ofertas e promoções dos serviços implica o entendimento prévio e a aceitação total das condições, regras e normas descritas neste Regulamento, Descritivo dos Serviços e das Cláusulas Gerais dos Contratos de cada item ofertado, especificados no Termo de Contratação de Serviços.

**Nome da Oferta:** "Oferta Internet Residencial"

**Data de início:** 01/01/2020

**Fidelidade:** 24 meses

**Descrição:** A Oferta "Internet Residencial" compõe um conjunto de serviços combinados para que você e sua família possam desfrutar da melhor experiência de Acesso e Conexão à Internet.

### Composição dos serviços da Oferta:

**Porta de Acesso a Rede - Residencial:** O Serviço de Comunicação Multimídia (SCM) que fornece a porta de acesso à rede de comunicação, permite que o CLIENTE possa usufruir de outros serviços adicionados à rede (SVA), fornecidos e/ou disponibilizados pela CONTRATADA ou por terceiros e é composto de:

- Rede de acesso através de par metálico, fibra óptica ou rádio frequência
- A Porta de Acesso a Rede possui capacidade nominal de 1 Gbit/s, com garantia de 100% de banda de comunicação até o DataCenter mais próximo da AMIGO INTERNET.
- Suporte técnico e atendimento de acordo com a resolução vigente pela ANATEL

*Este serviço é prestado apenas por empresas com outorga SCM pela ANATEL, e estará disponível de acordo com a viabilidade da PRESTADORA em cada localidade, a CONTRATADA selecionada está conforme descrito no TCS (Termo de Contratação de Serviços).*

**Pacote SVA Básico Residencial:** Na contratação deste serviço os seguintes recursos estarão disponíveis ao CLIENTE para melhorar suas experiência on-line:

- Até 5 caixas de e-mail;
- Disco Virtual com capacidade de 1G para armazenamento de arquivos e documentos cloud;
- Wifi livre para conexão nas unidades AMIGO INTERNET e locais credenciados - consulte disponibilidade e,
- Suporte Remoto em horário estendido: das 18:00h às 24:00h, incluindo finais de semana e feriados.

*Este serviço é prestado por empresas parceiras de TECNOLOGIA e também pela AMIGO PROVEDOR DE SERVIÇOS DE INFORMAÇÃO NA INTERNET LTDA (34.959.284/0001-60) e está disponível em todo o território nacional, a CONTRATADA está melhor descrita no TCS (Termo de Contratação de Serviços).*

**SCI Residencial:** O SCI - "Serviço de Conexão à Internet" permite ao CLIENTE a efetiva conexão da Rede Mundial de Computadores, através do fornecimento dos seguintes recursos:

- Endereço IPv4 e/ou IPv6;
- DNS para resolução de nomes;
- DNS para resolução reversa;
- Registro de logs de conexões;
- Roteamento dinâmico;
- Acesso a CDNs (Content Delivery Networks) e demais servidores da Internet;
- A taxa nominal das conexões e velocidade de download aos IX (Internet Exchange) - Pontos de troca de tráfego para os conteúdos na Internet é de 100%, e a garantia é de 50%;
- A taxa nominal das conexões e velocidade de upload aos IX (Internet Exchange) - Pontos de troca de tráfego para os conteúdos na Internet é de 25%, e a garantia é de 50%;
- O uso deste serviço deve ser compatível com a PUA (Política de Uso Aceitável) correspondente e;
- Suporte Remoto.

*Este serviço é prestado por empresas parceiras de TECNOLOGIA e também pela AMIGO PROVEDOR DE SERVIÇOS DE INFORMAÇÃO NA INTERNET LTDA (34.959.284/0001-60) e está disponível em todo o território nacional, a CONTRATADA está melhor descrita no TCS (Termo de Contratação de Serviços).*

**Nome da Oferta:** "Oferta Internet Residencial Plus"

**Data de início:** 01/01/2020

**Fidelidade:** 24 meses

**Descrição:** A Oferta "Internet Residencial" compõe um conjunto de serviços combinados para que você e sua família possam desfrutar da melhor experiência de Acesso e Conexão à Internet.

#### **Composição dos serviços da Oferta:**

**Porta de Acesso a Rede - Residencial:** O Serviço de Comunicação Multimídia (SCM) que fornece a porta de acesso à rede de comunicação, permite que o CLIENTE possa usufruir de outros serviços adicionados à rede (SVA), fornecidos e/ou disponibilizados pela CONTRATADA ou por terceiros e é composto de:

- Rede de acesso através de par metálico, fibra óptica ou rádio frequência
- A Porta de Acesso a Rede possui capacidade nominal de 1 Gbit/s, com garantia de 100% de banda de comunicação até o DataCenter mais próximo da AMIGO INTERNET.
- Suporte técnico e atendimento de acordo com a resolução vigente pela ANATEL

*Este serviço é prestado apenas por empresas com outorga SCM pela ANATEL, e estará disponível de acordo com a viabilidade da PRESTADORA em cada localidade, a CONTRATADA selecionada está conforme descrito no TCS (Termo de Contratação de Serviços).*

**Pacote SVA Básico Residencial:** Na contratação deste serviço os seguintes recursos estarão disponíveis ao CLIENTE para melhorar suas experiência on-line:

- Até 5 caixas de e-mail;
- Disco Virtual com capacidade de 1G para armazenamento de arquivos e documentos cloud;
- Wifi livre para conexão nas unidades AMIGO INTERNET e locais credenciados - consulte disponibilidade e,
- Suporte Remoto em horário estendido: das 18:00h às 24:00h, incluindo finais de semana e feriados.

*Este serviço é prestado por empresas parceiras de TECNOLOGIA e também pela AMIGO PROVEDOR DE SERVIÇOS DE INFORMAÇÃO NA INTERNET LTDA (34.959.284/0001-60) e está disponível em todo o território nacional, a CONTRATADA está melhor descrita no TCS (Termo de Contratação de Serviços).*

**SCI Residencial Plus:** O SCI - "Serviço de Conexão à Internet" permite ao CLIENTE a efetiva conexão da Rede Mundial de Computadores, através do fornecimento dos seguintes recursos:

- Endereço IPv4 e/ou IPv6;
- DNS para resolução de nomes;
- DNS para resolução reversa;
- Registro de logs de conexões;
- Roteamento dinâmico;
- Acesso a CDNs (Content Delivery Networks) e demais servidores da Internet;
- A taxa nominal das conexões e velocidade de download aos IX (Internet Exchange) - Pontos de troca de tráfego para os conteúdos na Internet é de 100%, e a garantia é de 50%;
- A taxa nominal das conexões e velocidade de upload aos IX (Internet Exchange) - Pontos de troca de tráfego para os conteúdos na Internet é de 50%, e a garantia é de 100%;
- O uso deste serviço deve ser compatível com a PUA (Política de Uso Aceitável) correspondente e;
- Suporte Remoto.

*Este serviço é prestado por empresas parceiras de TECNOLOGIA e também pela AMIGO PROVEDOR DE SERVIÇOS DE INFORMAÇÃO NA INTERNET LTDA (34.959.284/0001-60) e está disponível em todo o território nacional, a CONTRATADA está melhor descrita no TCS (Termo de Contratação de Serviços).*

**Nome da Oferta:** "Oferta Internet Residencial Prime"

**Data de início:** 01/01/2020

**Fidelidade:** 24 meses

**Descrição:** A Oferta "Internet Residencial" compõe um conjunto de serviços combinados para que você e sua família possam desfrutar da melhor experiência de Acesso e Conexão à Internet.

#### **Composição dos serviços da Oferta:**

**Porta de Acesso a Rede - Residencial:** O Serviço de Comunicação Multimídia (SCM) que fornece a porta de acesso à rede de comunicação, permite que o CLIENTE possa usufruir de outros serviços adicionados à rede (SVA), fornecidos e/ou disponibilizados pela CONTRATADA ou por terceiros e é composto de:

- Rede de acesso através de par metálico, fibra óptica ou rádio frequência
- A Porta de Acesso a Rede possui capacidade nominal de 1 Gbit/s, com garantia de 100% de banda de comunicação até o DataCenter mais próximo da AMIGO INTERNET.
- Suporte técnico e atendimento de acordo com a resolução vigente pela ANATEL

*Este serviço é prestado apenas por empresas com outorga SCM pela ANATEL, e estará disponível de acordo com a viabilidade da PRESTADORA em cada localidade, a CONTRATADA selecionada está conforme descrito no TCS (Termo de Contratação de Serviços).*

**Pacote SVA Prime Residencial:** Na contratação deste serviço os seguintes recursos estarão disponíveis ao CLIENTE para melhorar suas experiência on-line:

- Até 5 caixas de e-mail;
- Disco Virtual com capacidade de 1G para armazenamento de arquivos e documentos cloud;
- Wifi livre para conexão nas unidades AMIGO INTERNET e locais credenciados - consulte disponibilidade;
- Até 2 pontos extras na rede interna cabeada (para TVs, videogames e outros);
- Suporte Remoto em horário estendido: das 18:00h às 24:00h, incluindo finais de semana e feriados e;
- Suporte Presencial prioritário.

**Wifi Lite:** fornecimento de ponto de acesso sem-fio com alto desempenho:

- Access Points Dual Band com alimentação PoE
- Capacidade para 15 usuários simultâneos por equipamento;
- Porta Gigabit;
- Modulação AC;

*Este serviço é prestado por empresas parceiras de LOCAÇÃO e também pela AMIGO PROVEDOR DE SERVIÇOS DE INFORMAÇÃO NA INTERNET LTDA (34.959.284/0001-60) e está disponível em todo o território nacional, a CONTRATADA está melhor descrita no TCS (Termo de Contratação de Serviços).*

**SCI Residencial Plus:** O SCI - "Serviço de Conexão à Internet" permite ao CLIENTE a efetiva conexão da Rede Mundial de Computadores, através do fornecimento dos seguintes recursos:

- Endereço IPv4 e/ou IPv6 válixo e fixo;
- DNS para resolução de nomes;
- DNS para resolução reversa;
- Registro de logs de conexões;
- Roteamento dinâmico;
- Acesso a CDNs (Content Delivery Networks) e demais servidores da Internet;
- A taxa nominal das conexões e velocidade de download aos IX (Internet Exchange) - Pontos de troca de tráfego para os conteúdos na Internet é de 100%, e a garantia é de 50%;
- A taxa nominal das conexões e velocidade de upload aos IX (Internet Exchange) - Pontos de troca de tráfego para os conteúdos na Internet é de 50%, e a garantia é de 100%;
- O uso deste serviço deve ser compatível com a PUA (Política de Uso Aceitável) correspondente e;
- Suporte Remoto.

*Este serviço é prestado pela AMIGO PROVEDOR DE SERVIÇOS DE INFORMAÇÃO NA INTERNET LTDA (34.959.284/0001-60) e está disponível em todo o território nacional, a CONTRATADA está melhor descrita no TCS (Termo de Contratação de Serviços).*

**Nome da Oferta:** "Oferta Internet MPE"

**Data de início:** 01/01/2020

**Fidelidade:** 24 meses

**Descrição:** A Oferta "Internet Residencial" compõe um conjunto de serviços combinados para que você e sua família possam desfrutar da melhor experiência de Acesso e Conexão à Internet.

#### **Composição dos serviços da Oferta:**

**Porta de Acesso a Rede - MPE:** O Serviço de Comunicação Multimídia (SCM) que fornece a porta de acesso à rede de comunicação, permite que o CLIENTE possa usufruir de outros serviços adicionados à rede (SVA), fornecidos e/ou disponibilizados pela CONTRATADA ou por terceiros e é composto de:

- Rede de acesso através de par metálico, fibra óptica ou rádio frequência
- A Porta de Acesso a Rede possui capacidade nominal de 1 Gbit/s, com garantia de 100% de banda de comunicação até o DataCenter mais próximo da AMIGO INTERNET.
- Suporte técnico e atendimento de acordo com a resolução vigente pela ANATEL

*Este serviço é prestado apenas por empresas com outorga SCM pela ANATEL, e estará disponível de acordo com a viabilidade da PRESTADORA em cada localidade, a CONTRATADA selecionada está conforme descrito no TCS (Termo de Contratação de Serviços).*

**Pacote SVA Básico MPE:** Na contratação deste serviço os seguintes recursos estarão disponíveis ao CLIENTE para melhorar suas experiência on-line:

- Até 5 caixas de e-mail;
- Disco Virtual com capacidade de 1G para armazenamento de arquivos e documentos cloud;
- Wifi livre para conexão nas unidades AMIGO INTERNET e locais credenciados - consulte disponibilidade e,
- Suporte Remoto em horário estendido: das 18:00h às 24:00h, incluindo finais de semana e feriados.

*Este serviço é prestado por empresas parceiras de TECNOLOGIA e também pela AMIGO PROVEDOR DE SERVIÇOS DE INFORMAÇÃO NA INTERNET LTDA (34.959.284/0001-60) e está disponível em todo o território nacional, a CONTRATADA está melhor descrita no TCS (Termo de Contratação de Serviços).*

**SCI MPE:** O SCI - "Serviço de Conexão à Internet" permite ao CLIENTE a efetiva conexão da Rede Mundial de Computadores, através do fornecimento dos seguintes recursos:

- Endereço IPv4 e/ou IPv6;
- DNS para resolução de nomes;
- DNS para resolução reversa;
- Registro de logs de conexões;
- Roteamento dinâmico;
- Acesso a CDNs (Content Delivery Networks) e demais servidores da Internet;
- A taxa nominal das conexões e velocidade de download aos IX (Internet Exchange) - Pontos de troca de tráfego para os conteúdos na Internet é de 100%, e a garantia é de 50%;
- A taxa nominal das conexões e velocidade de upload aos IX (Internet Exchange) - Pontos de troca de tráfego para os conteúdos na Internet é de 50%, e a garantia é de 50%;
- O uso deste serviço deve ser compatível com a PUA (Política de Uso Aceitável) correspondente e;
- Suporte Remoto.

*Este serviço é prestado pela AMIGO PROVEDOR DE SERVIÇOS DE INFORMAÇÃO NA INTERNET LTDA (34.959.284/0001-60) e está disponível em todo o território nacional, a CONTRATADA está melhor descrita no TCS (Termo de Contratação de Serviços).*

**Nome da Oferta:** "Oferta Talk"

**Data de início:** 01/01/2020

**Fidelidade:** 24 meses

**Descrição:** A Oferta "Talk" compõe um conjunto de serviços combinados para o CLIENTE ter acesso aos serviços de voz utilizando as mais avançadas tecnologias usando a Internet.

#### **Composição dos serviços da Oferta:**

**Serviço Básico STFC:** O Serviço de Telefonia Fixo Comutado (STFC) é um serviço de telefonia para realizar e receber chamadas da rede pública de telefonia fornecendo principalmente a numeração de interconexão com outras operadoras.

- \* Número telefônico público;
- \* Identificador do número de origem (caller-id);
- \* Registro das chamadas realizadas
- \* Sujeito a viabilidade técnica para portabilidade

*Este serviço é prestado apenas por empresas com outorga STFC pela ANATEL, e estarão disponíveis de acordo com a viabilidade da PRESTADORA em cada localidade, a CONTRATADA selecionada está conforme descrito no TCS (Termo de Contratação de Serviços).*

**Serviço VoIP:** opção para quem deseja um pacote de serviços de minutos economizando através de chamadas pela Internet.

- Pacote de minutos de acordo com o seu perfil

*Este serviço é prestado por empresas parceiras de TECNOLOGIA e está disponível em todo o território nacional, a CONTRATADA está melhor descrita no TCS (Termo de Contratação de Serviços).*

**Serviço de Suporte Talk:** O serviços de Suporte permite que você tenha a melhor experiência de atendimento para esta oferta com a combinação de praticidade agilidade:

- Suporte Remoto em horário estendido: das 18:00h às 24:00h, incluindo finais de semana e feriados;
- Especialistas à sua disposição;
- Encaminhamento das demandas para as CONTRATADAS e,
- Relatórios on-line.

*Este serviço é prestado pela AMIGO PROVEDOR DE SERVIÇOS DE INFORMAÇÃO NA INTERNET LTDA (34.959.284/0001-60) e está disponível em todo o território nacional, a CONTRATADA está melhor descrita no TCS (Termo de Contratação de Serviços).*

**Nome da Oferta:** "Oferta TV"

**Data de início:** 01/01/2020

**Fidelidade:** 24 meses

**Descrição:** A Oferta "TV" compõe um conjunto de serviços combinados para o CLIENTE ter acesso aos serviços de TV linear utilizando as mais avançadas tecnologias usando a Internet.

**Composição dos serviços da Oferta:**

**SeAC TV:** O Serviço de Acesso Condicionado (SeAC) TV, é um serviço para distribuição dos canais de televisão linear, de acordo com a opção de canais escolhidos.

\* Canais de TV Abertos HD e SD;

\* Canais de TV por assinatura, de acordo a opção escolhida;

\* Disponível nas versões:

Set-Top-Box: para conectar na sua TV

App: aplicativo para instalar no seu dispositivo móvel (IOS e Android)

Web: disponível através de qualquer navegador

*Este serviço é prestado apenas por empresas com outorga SeAC pela ANATEL, em todo o território nacional, e a CONTRATADA selecionada está conforme descrito no TCS (Termo de Contratação de Serviços).*

**Serviço de Suporte TV:** O serviços de Suporte permite que você tenha a melhor experiência de atendimento para esta oferta com a combinação de praticidade agilidade:

- Suporte Remoto em horário estendido: das 18:00h às 24:00h, incluindo finais de semana e feriados;
- Especialistas à sua disposição;
- Encaminhamento das demandas para as CONTRATADAS e,
- Relatórios on-line.

*Este serviço é prestado pela AMIGO PROVEDOR DE SERVIÇOS DE INFORMAÇÃO NA INTERNET LTDA (34.959.284/0001-60) e está disponível em todo o território nacional, a CONTRATADA está melhor descrita no TCS (Termo de Contratação de Serviços).*

Porto Alegre/RS, 02 de Janeiro de 2020.

AMIGO PROVEDOR DE SERVIÇOS DE INFORMAÇÃO NA INTERNET LTDA