

Data 01/01/2025

Versão: 001

D A COMÉRCIO E SERVIÇO DE INFORMÁTICA LTDA. (“JatoBox”)

CNPJ n. 05.396.813/0001 – 66

PLANOS DE SERVIÇOS – INFORMAÇÕES SOBRE AS OFERTAS

1. INTRODUÇÃO

Este documento descreve os Planos de Serviços ofertados pela **JatoBox** aos seus Assinantes.

A prestação dos Serviços de Comunicação Multimídia (Serviços SCM) podem estar associados ou não a Serviços de Valor Adicionados (SVAs), entre os quais o Serviço de Conexão à Internet (Serviços SCI). A comercialização é disponibilizada em formato de Planos de Serviços Unitários e/ou sob a forma de Ofertas Conjuntas ou Combo, que representam soluções inteligentes e mais econômicas para os Clientes.

2. SERVIÇOS – DESCRIÇÃO

A **JatoBox** oferece os seguintes serviços aos seus Assinantes:

2.1. Serviços SCM: É um serviço fixo de telecomunicações 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.

2.2. Serviços SCI: Espécie de Serviço de Valor Adicionado que consiste na cessão de recursos e equipamentos para conexão do Assinante à Internet, a partir dos quais a **JatoBox** coloca à disposição dos seus Assinantes um endereço IP

(dinâmico) e a capacidade dos seus servidores para uso de serviços acessáveis na World Wide Web (www);

OBS.: Para acesso aos Serviços, o Assinante recebe um Equipamento ONT - Terminal de Rede Óptica (do inglês: *Optical Network Terminal*), que permite a recepção do sinal nas dependências de sua casa, contando com entradas para diferentes recursos via cabo óptico, como sinal de internet sem fio, vídeo, sinal VoIP, ligações via sinal de Internet.

2.3. Serviços de Valor Adicionado (SVAs): Os Serviços de Valor Adicionado, como o nome sugere, consistem em serviços que se adicionam às redes de telecomunicações existentes, com as quais não se confundem, que o Assinante pode contratar de forma individual, agregando uma gama maior de serviços ao Plano escolhido. A **JatoBox** oferece os seguintes Serviços de Valor Adicionado, além dos Serviços SCI:

2.3.1. Skeelo Ebook - *electronic book*, ou livro digital: É um conteúdo em forma de texto e imagens, como fotos e gráficos, apresentado no formato de um livro. Foi criado para permitir que esse arquivo possa ser lido em diversos dispositivos. Permite que o leitor possa navegar pelo livro através do índice, selecionando os capítulos que deseja ler, e faça marcações para saber onde parou¹;

2.3.2. Skeelo Audiobook: É um livro gravado em áudio, ou seja, a transcrição de um livro impresso em formato de áudio. O narrador lê o livro de forma pausada em um estúdio, e o arquivo fica disponível para o público por meio de sites ou aplicativos;

2.3.3. Skeelo Comeeks: Serviço do Skeelo que permite acessar quadrinhos, mangás e *graphic novels* pelo celular;

2.3.4. Serviço de Antivírus Kaspersky: *Software* que protege computadores e dispositivos móveis de vírus e outros tipos de *malwares*. Ele atua como um

¹ <https://tecnoblog.net/responde/o-que-e-e-book/>

vigilante virtual, monitorando o tráfego de dados e identificando padrões suspeitos;

2.3.5. Serviço de Hospedagem de Dados (Cloud) / 5GB: Consiste na prestação de serviços de armazenamento de arquivos, acessíveis por recursos compartilhados, permitindo ao Assinante a sua utilização através de qualquer computador, *tablet* ou celular conectado à Internet;

2.3.6. Plataforma de Atendimentos Telemedicina: A telemedicina é a prática de cuidados médicos à distância, utilizando tecnologias de comunicação para facilitar o atendimento entre médicos e pacientes. Isso inclui consultas virtuais, diagnósticos, monitoramento de pacientes e troca de informações médicas. Os principais serviços oferecidos pela telemedicina são:

2.3.6.1.Consultas Online: Videoconferências entre médicos e pacientes para consultas iniciais, segmentos e orientações;

2.3.6.2.Telemonitoramento: Acompanhamento remoto de condições crônicas, permitindo a coleta contínua de dados de saúde;

2.3.6.3.Telediagnóstico: Análise e interpretação de exames enviados eletronicamente;

2.3.6.4.Segunda Opinião Médica: Consulta a especialistas para revisão de diagnósticos e tratamentos; e

2.3.6.5.Teletriagem: Avaliação inicial de sintomas para orientar a busca por atendimento adequado.

2.3.7. Serviço de Locação Adicional de Roteador WI-FI: Um roteador é um dispositivo que fornece WI-FI e que geralmente está conectado a um modem. Ele envia informações da Internet a dispositivos pessoais, como computadores, *smartphones* e *tablets*. Esses dispositivos conectados à Internet na sua casa formam uma Rede local. A locação de WI-FI permite o uso de equipamentos de rede sem fio para conectar dispositivos à Internet, sem a necessidade de compra, nas seguintes modalidades:

2.3.7.1. WI-FI 5 a R\$ 10,00 – velocidades de até 3,5Gbps;

2.3.7.2. WI-FI 6 a R\$ 15,00 – velocidades de até 9,6Gbps.

2.3.8. Serviço de Assistência de Visita Técnica SLA Reduzido - Uma Visita Técnica de internet é um serviço que pode ser solicitado quando há problemas de conexão com a Internet e que não podem ser resolvidos remotamente dentro de um SLA menor. SLA de 4 horas de resolução, a partir da abertura do chamado, dentro do horário comercial das 08:00 às 17:00, que estão relacionados ao provimento e garantia de fornecimento de conexão à Internet, salvo problemas oriundos de terceiros e ou situações climáticas adversas.

2.3.9. Serviço de Proteção de Conexão ANTI DDOS - É um serviço de monitoramento que detecta ataques volumétricos na sua rede, separando o tráfego legítimo do ilícito. Os preços são ajustados de acordo com o consumo de Upload.

3. PLANOS DE SERVIÇOS

3.1. SÍNTESE DOS COMBOS

TABELA DE PLANOS DE SERVIÇOS														
			PREÇOS INDIVIDUAIS DOS SERVIÇOS											
			SERVIÇOS	SERVIÇOS DE VALOR ADICIONADO										
NOME COMERCIAL DAS OFERTAS	VELOCIDADE DE CONEXÃO (EM mbps)		PREÇO TOTAL	SCM	SCI	AUDIOBOOK	E-BOOK	Comic	kaspersky	CLOUD	TELE MEDICINA	WI- FI	VISITA TÉCNICA	DDOS
	DOWNLOAD	UPLOAD												
COMBO JATO ON 400 120 FIBRA	400	120	R\$ 89,90	R\$ 44,95	R\$ 8,99	R\$ 20,00	R\$ 9,90	R\$ -	R\$ 4,00	R\$ -	R\$ -	R\$ -	R\$ -	R\$ 2,06
COMBO JATO SOFT 600 180 FIBRA	600	180	R\$ 110,14	R\$ 55,07	R\$ 11,01	R\$ 20,00	R\$ 9,90	R\$ -	R\$ 4,00	R\$ 5,00	R\$ -	R\$ -	R\$ -	R\$ 5,16
COMBO JATO LIGHT1000 200 FIBRA	1000	200	R\$ 127,00	R\$ 63,50	R\$ 12,70	R\$ 20,00	R\$ 9,90	R\$ -	R\$ 4,00	R\$ 5,00	R\$ 9,90	R\$ -	R\$ -	R\$ 2,00
COMBO JATO LIBERTY 1000 250 FIBRA	1000	250	R\$ 132,50	R\$ 66,25	R\$ 13,25	R\$ 20,00	R\$ 9,90	R\$ -	R\$ 4,00	R\$ 5,00	R\$ 9,90	R\$ -	R\$ -	R\$ 4,20
COMBO JATO PLAY 1000 300 FIBRA	1000	300	R\$ 169,00	R\$ 84,50	R\$ 16,90	R\$ 20,00	R\$ 9,90	R\$ 5,00	R\$ 4,00	R\$ 5,00	R\$ 9,90	R\$ 10,00	R\$ -	R\$ 3,80
COMBO JATO OFFICE 1000 350 FIBRA	1000	350	R\$ 187,50	R\$ 93,75	R\$ 18,75	R\$ 20,00	R\$ 9,90	R\$ 5,00	R\$ 4,00	R\$ 5,00	R\$ 9,90	R\$ 15,00	R\$ -	R\$ 6,20
COMBO JATO PREMIUM 1000 400 FIBRA	1000	400	R\$ 224,00	R\$ 112,00	R\$ 22,40	R\$ 20,00	R\$ 9,90	R\$ 5,00	R\$ 4,00	R\$ 5,00	R\$ 9,90	R\$ 15,00	R\$ 15,00	R\$ 5,80

3.2. OFERTAS CONJUNTAS E AVULSAS

COMBO JATO ON 400 120 FIBRA	
Espécies de Serviços	Preço no Combo
SERVIÇO DE COMUNICAÇÃO MULTIMÍDIA - SCM	R\$ 44,95
SERVIÇO DE CONEXÃO à INTERNET - SCI	R\$ 8,99
PLATAFORMA DE AUDIOBOOK SKEELO - SVA	R\$ 20,00
PLATAFORMA DE E-BOOK SKEELO - SVA	R\$ 9,90
SERVIÇO DE ANTIVÍRUS KASPERSKY - SVA	R\$ 4,00
SERVIÇO DE PROTEÇÃO DE CONEXÃO ANTI DDOS - SVA	R\$ 2,06
TOTAL A PAGAR	R\$ 89,90

PREÇO AVULSO JATO ON 400 120 FIBRA	
Espécies de Serviços	Preço Unitário
SERVIÇO DE COMUNICAÇÃO MULTIMÍDIA - SCM	R\$ 59,33
SERVIÇO DE CONEXÃO À INTERNET - SCI	R\$ 39,56
PLATAFORMA DE AUDIOBOOK SKEELO - SVA	R\$ 22,00
PLATAFORMA DE E-BOOK SKEELO - SVA	R\$ 10,89
SERVIÇO DE ANTIVÍRUS KASPERSKY - SVA	R\$ 4,40
SERVIÇO DE PROTEÇÃO DE CONEXÃO ANTI DDOS - SVA	R\$ 2,27
TOTAL A PAGAR	R\$ 138,45

COMBO JATO SOFT 600 180 FIBRA	
Espécies de Serviços	Preço no Combo
SERVIÇO DE COMUNICAÇÃO MULTIMÍDIA - SCM	R\$ 55,07
SERVIÇO DE CONEXÃO À INTERNET - SCI	R\$ 11,01
PLATAFORMA DE AUDIOBOOK SKEELO - SVA	R\$ 20,00
PLATAFORMA DE E-BOOK SKEELO - SVA	R\$ 9,90
SERVIÇO DE ANTIVÍRUS KASPERSKY - SVA	R\$ 4,00
SERVIÇO DE HOSPEDAGEM DE DADOS (CLOUD) / 5GB - SVA	R\$ 5,00
SERVIÇO DE PROTEÇÃO DE CONEXÃO ANTI DDOS - SVA	R\$ 5,16
TOTAL A PAGAR	R\$ 110,14

PREÇO AVULSO JATO SOFT 600 180 FIBRA	
Espécies de Serviços	Preço Unitário
SERVIÇO DE COMUNICAÇÃO MULTIMÍDIA - SCM	R\$ 72,69
SERVIÇO DE CONEXÃO à INTERNET - SCI	R\$ 48,46
PLATAFORMA DE AUDIOBOOK SKEELO - SVA	R\$ 22,00
PLATAFORMA DE E-BOOK SKEELO - SVA	R\$ 10,89
SERVIÇO DE ANTIVÍRUS KASPERSKY - SVA	R\$ 4,40
SERVIÇO DE HOSPEDAGEM DE DADOS (CLOUD) / 5GB - SVA	R\$ 5,50
SERVIÇO DE PROTEÇÃO DE CONEXÃO ANTI DDOS - SVA	R\$ 5,68
TOTAL A PAGAR	R\$ 169,62

COMBO JATO LIGHT1000 200 FIBRA	
Espécies de Serviços	Preço no Combo
SERVIÇO DE COMUNICAÇÃO MULTIMÍDIA - SCM	R\$ 63,50
SERVIÇO DE CONEXÃO à INTERNET - SCI	R\$ 12,70
PLATAFORMA DE AUDIOBOOK SKEELO - SVA	R\$ 20,00
PLATAFORMA DE E-BOOK SKEELO - SVA	R\$ 9,90
SERVIÇO DE ANTIVÍRUS KASPERSKY - SVA	R\$ 4,00
SERVIÇO DE HOSPEDAGEM DE DADOS (CLOUD) / 5GB - SVA	R\$ 5,00
PLATAFORMA DE ATENDIMENTOS TELE MEDICINA - SVA	R\$ 9,90
SERVIÇO DE PROTEÇÃO DE CONEXÃO ANTI DDOS - SVA	R\$ 2,00
TOTAL A PAGAR	R\$ 127,00

PREÇO AVULSO JATO LIGHT1000 200 FIBRA	
Espécies de Serviços	Preço Unitário
SERVIÇO DE COMUNICAÇÃO MULTIMÍDIA - SCM	R\$ 83,82
SERVIÇO DE CONEXÃO à INTERNET - SCI	R\$ 55,88
PLATAFORMA DE AUDIOBOOK SKEELO - SVA	R\$ 22,00
PLATAFORMA DE E-BOOK SKEELO - SVA	R\$ 10,89
SERVIÇO DE ANTIVÍRUS KASPERSKY - SVA	R\$ 4,40
SERVIÇO DE HOSPEDAGEM DE DADOS (CLOUD) / 5GB - SVA	R\$ 5,50
PLATAFORMA DE ATENDIMENTOS TELE MEDICINA - SVA	R\$ 10,89
SERVIÇO DE PROTEÇÃO DE CONEXÃO ANTI DDOS - SVA	R\$ 2,20
TOTAL A PAGAR	R\$ 195,58

COMBO JATO LIBERTY 1000 250 FIBRA	
Espécies de Serviços	Preço no Combo
SERVIÇO DE COMUNICAÇÃO MULTIMÍDIA - SCM	R\$ 66,25
SERVIÇO DE CONEXÃO À INTERNET - SCI	R\$ 13,25
PLATAFORMA DE AUDIOBOOK SKEELO - SVA	R\$ 20,00
PLATAFORMA DE E-BOOK SKEELO - SVA	R\$ 9,90
SERVIÇO DE ANTIVÍRUS KASPERSKY - SVA	R\$ 4,00
SERVIÇO DE HOSPEDAGEM DE DADOS (CLOUD) / 5GB - SVA	R\$ 5,00
PLATAFORMA DE ATENDIMENTOS TELE MEDICINA - SVA	R\$ 9,90
SERVIÇO DE PROTEÇÃO DE CONEXÃO ANTI DDOS - SVA	R\$ 4,20
TOTAL A PAGAR	R\$ 132,50

PREÇO AVULSO JATO LIBERTY 1000 250 FIBRA	
Espécies de Serviços	Preço Unitário
SERVIÇO DE COMUNICAÇÃO MULTIMÍDIA - SCM	R\$ 87,45
SERVIÇO DE CONEXÃO à INTERNET - SCI	R\$ 58,30
PLATAFORMA DE AUDIOBOOK SKEELO - SVA	R\$ 22,00
PLATAFORMA DE E-BOOK SKEELO - SVA	R\$ 10,89
SERVIÇO DE ANTIVÍRUS KASPERSKY - SVA	R\$ 4,40
SERVIÇO DE HOSPEDAGEM DE DADOS (CLOUD) / 5GB - SVA	R\$ 5,50
PLATAFORMA DE ATENDIMENTOS TELE MEDICINA - SVA	R\$ 10,89
SERVIÇO DE PROTEÇÃO DE CONEXÃO ANTI DDOS - SVA	R\$ 4,62
TOTAL A PAGAR	R\$ 204,05

COMBO JATO PLAY 1000 300 FIBRA	
Espécies de Serviços	Preço no Combo
SERVIÇO DE COMUNICAÇÃO MULTIMÍDIA - SCM	R\$ 84,50
SERVIÇO DE CONEXÃO À INTERNET - SCI	R\$ 16,90
PLATAFORMA DE AUDIOBOOK SKEELO - SVA	R\$ 20,00
PLATAFORMA DE E-BOOK SKEELO - SVA	R\$ 9,90
PLATAFORMA DE COMIC SKEELO - SVA	R\$ 5,00
SERVIÇO DE ANTIVÍRUS KASPERSKY - SVA	R\$ 4,00
SERVIÇO DE HOSPEDAGEM DE DADOS (CLOUD) / 5GB - SVA	R\$ 5,00
PLATAFORMA DE ATENDIMENTOS TELE MEDICINA - SVA	R\$ 9,90
SERVIÇO DE LOCAÇÃO ADICIONAL DE WI-FI - SVA	R\$ 10,00
SERVIÇO DE PROTEÇÃO DE CONEXÃO ANTI DDOS - SVA	R\$ 3,80
TOTAL A PAGAR	R\$ 169,00

PREÇO AVULSO JATO PLAY 1000 300 FIBRA	
Espécies de Serviços	Preço Unitário
SERVIÇO DE COMUNICAÇÃO MULTIMÍDIA - SCM	R\$ 111,54
SERVIÇO DE CONEXÃO À INTERNET - SCI	R\$ 74,36
PLATAFORMA DE AUDIOBOOK SKEELO - SVA	R\$ 22,00
PLATAFORMA DE E-BOOK SKEELO - SVA	R\$ 10,89
PLATAFORMA DE COMIC SKEELO - SVA	R\$ 5,50
SERVIÇO DE ANTIVÍRUS KASPERSKY - SVA	R\$ 4,40
SERVIÇO DE HOSPEDAGEM DE DADOS (CLOUD) / 5GB - SVA	R\$ 5,50
PLATAFORMA DE ATENDIMENTOS TELE MEDICINA - SVA	R\$ 10,89
SERVIÇO DE LOCAÇÃO ADICIONAL DE WI-FI - SVA	R\$ 11,00
SERVIÇO DE PROTEÇÃO DE CONEXÃO ANTI DDOS - SVA	R\$ 4,18
TOTAL A PAGAR	R\$ 260,26

COMBO JATO OFFICE 1000 350 FIBRA	
Espécies de Serviços	Preço no Combo
SERVIÇO DE COMUNICAÇÃO MULTIMÍDIA - SCM	R\$ 93,75
SERVIÇO DE CONEXÃO À INTERNET - SCI	R\$ 18,75
PLATAFORMA DE AUDIOBOOK SKEELO - SVA	R\$ 20,00
PLATAFORMA DE E-BOOK SKEELO - SVA	R\$ 9,90
PLATAFORMA DE COMIC SKEELO - SVA	R\$ 5,00
SERVIÇO DE ANTIVÍRUS KASPERSKY - SVA	R\$ 4,00
SERVIÇO DE HOSPEDAGEM DE DADOS (CLOUD) / 5GB - SVA	R\$ 5,00
PLATAFORMA DE ATENDIMENTOS TELE MEDICINA - SVA	R\$ 9,90
SERVIÇO DE LOCAÇÃO ADICIONAL DE WI-FI - SVA	R\$ 15,00
SERVIÇO DE PROTEÇÃO DE CONEXÃO ANTI DDOS - SVA	R\$ 6,20
TOTAL A PAGAR	R\$ 187,50

PREÇO AVULSO JATO OFFICE 1000 350 FIBRA	
Espécies de Serviços	Preço Unitário
SERVIÇO DE COMUNICAÇÃO MULTIMÍDIA - SCM	R\$ 123,75
SERVIÇO DE CONEXÃO À INTERNET - SCI	R\$ 82,50
PLATAFORMA DE AUDIOBOOK SKEELO - SVA	R\$ 22,00
PLATAFORMA DE E-BOOK SKEELO - SVA	R\$ 10,89
PLATAFORMA DE COMIC SKEELO - SVA	R\$ 5,50
SERVIÇO DE ANTIVÍRUS KASPERSKY - SVA	R\$ 4,40
SERVIÇO DE HOSPEDAGEM DE DADOS (CLOUD) / 5GB - SVA	R\$ 5,50
PLATAFORMA DE ATENDIMENTOS TELE MEDICINA - SVA	R\$ 10,89
SERVIÇO DE LOCAÇÃO ADICIONAL DE WI-FI - SVA	R\$ 16,50
SERVIÇO DE PROTEÇÃO DE CONEXÃO ANTI DDOS - SVA	R\$ 6,82
TOTAL A PAGAR	R\$ 288,75

COMBO JATO PREMIUM 1000/400 FIBRA	
Espécies de Serviços	Preço no Combo
SERVIÇO DE COMUNICAÇÃO MULTIMÍDIA - SCM	R\$ 112,00
SERVIÇO DE CONEXÃO À INTERNET - SCI	R\$ 22,40
PLATAFORMA DE AUDIOBOOK SKEELO - SVA	R\$ 20,00
PLATAFORMA DE E-BOOK SKEELO - SVA	R\$ 9,90
PLATAFORMA DE COMIC SKEELO - SVA	R\$ 5,00
SERVIÇO DE ANTIVÍRUS KASPERSKY - SVA	R\$ 4,00
SERVIÇO DE HOSPEDAGEM DE DADOS (CLOUD) / 5GB - SVA	R\$ 5,00
PLATAFORMA DE ATENDIMENTOS TELE MEDICINA - SVA	R\$ 9,90
SERVIÇO DE LOCAÇÃO ADICIONAL DE WI-FI - SVA	R\$ 15,00
SERVIÇO DE ASSISTÊNCIA DE VISITA TÉCNICA SLA REDUZIDO	R\$ 15,00
SERVIÇO DE PROTEÇÃO DE CONEXÃO ANTI DDOS - SVA	R\$ 5,80
TOTAL A PAGAR	R\$ 224,00

PREÇO AVULSO JATO PREMIUM 1000/400 FIBRA	
Espécies de Serviços	Preço Unitário
SERVIÇO DE COMUNICAÇÃO MULTIMÍDIA - SCM	R\$ 147,84
SERVIÇO DE CONEXÃO À INTERNET - SCI	R\$ 98,56
PLATAFORMA DE AUDIOBOOK SKEELO - SVA	R\$ 22,00
PLATAFORMA DE E-BOOK SKEELO - SVA	R\$ 10,89
PLATAFORMA DE COMIC SKEELO - SVA	R\$ 5,50
SERVIÇO DE ANTIVÍRUS KASPERSKY - SVA	R\$ 4,40
SERVIÇO DE HOSPEDAGEM DE DADOS (CLOUD) / 5GB - SVA	R\$ 5,50
PLATAFORMA DE ATENDIMENTOS TELE MEDICINA - SVA	R\$ 10,89
SERVIÇO DE LOCAÇÃO ADICIONAL DE WI-FI - SVA	R\$ 16,50
SERVIÇO DE ASSISTÊNCIA DE VISITA TÉCNICA SLA REDUZIDO	R\$ 16,50
SERVIÇO DE PROTEÇÃO DE CONEXÃO ANTI DDOS - SVA	R\$ 6,38
TOTAL A PAGAR	R\$ 344,96

4. CONDIÇÕES COMERCIAIS GERAIS

4.1. Preços: Os Preços Totais e os Preços Unitários de cada Plano são aqueles constantes das Planilhas acima.

4.2. Fidelização: Caso o Assinante opte por assinar o **Contrato de Permanência** terá o benefício de isenção do **Preço de Instalação**.

4.3. Prazo do Contrato de Permanência: Caso opte pelo benefício da isenção do Preço de Instalação, o Assinante terá de cumprir prazo de fidelização por **12 meses**.

4.4. Multa por Rescisão Antecipada ou Quebra de Fidelização: Proporcional ao período de utilização dos serviços, dentro do prazo de fidelização, da seguinte forma:

Benefício	Valor do Benefício	Prazo de Permanência	Multa no 1 mês de Contrato	Multa no penúltimo mês de Contrato
Preço de Instalação	R\$ 600,00	12 meses	R\$ 600,00	R\$ 50,00

4.5. Preço de Instalação sem Contrato de Permanência: Tem o Preço de acordo com a Planilha acima e será pago juntamente com a primeira fatura, depois de ativado o serviço.

4.6. Prazo de Instalação: é de até 10 (dez) dias úteis a partir do dia da contratação. Tal prazo poderá ser estendido conforme necessidade técnica ou na ocorrência de casos fortuitos ou de força maior, tais como períodos muito chuvosos que impeçam o trabalho efetivo das equipes técnicas. Em caso de inviabilidade técnica ou cancelamento, o Assinante será imediatamente comunicado.

4.7. Forma de Cobrança Pós-pago: Todos os serviços prestados têm o formato de cobrança e pagamento dos respectivos preços mensais pós-pago, sendo que o documento de cobrança deverá ser disponibilizado ao Assinante com cinco dias da data do vencimento, nas formas estabelecidas neste documento, assegurada a emissão da segunda via sem ônus.

4.8. Formas de Acesso às Faturas: Os Assinantes receberão as Faturas nos endereços eletrônicos informados, poderão também optar por acessar as plataformas disponíveis *on-line* (área do Assinante no *site*) e ainda utilizar a Aplicativo da **JatoBox**.

4.9. Reajuste de Preços e Índice de Reajuste: A cada período de 12 (doze) meses - ou em prazo menor, desde que a lei assim o permita – contados da data-base do Contrato ou da data do último reajuste, o preço do(s) serviço(s) contratado(s) poderá(ão) ser reajustado(s), adotando-se a variação positiva do

IGP-M da Fundação Getúlio Vargas, ou na falta deste, por índice que venha a substituí-lo.

4.10. Prazo de Vigência dos Planos de Serviços: Indeterminado. A **JatoBox** reserva-se o direito de formatar novos planos de serviços, tendo em vistas as demandas do mercado e o seu planejamento estratégico, desde que avise aos Assinantes, na forma da regulamentação.

5. CONDIÇÕES COMERCIAIS ESPECÍFICAS

5.1. Tecnologia: A prestação dos serviços é suportada pela tecnologia propiciada pela Fibra Óptica (FTTH, na sigla em inglês *Fiber To The Home*) e por Radiofrequência, sendo que nas áreas que a **JatoBox** atende seus Assinantes com Fibra Óptica, não se presta serviços com a tecnologia de Radiofrequência;

5.2. Velocidades de Conexão: São aquelas constantes da Planilha de Planos de Serviços acima.

5.3. Franquia: Ilimitada.

5.4. Equipamentos Disponibilizados em Comodato: São os Equipamentos descritos nos Termos de Adesão.

OBS.: O Assinante não é obrigado a adquirir/receber qualquer equipamento da **JatoBox**, mas deve possuir um aparelho compatível e homologado pela Anatel para receber o serviço.

5.5. Redistribuição dos Serviços: É expressamente proibida a redistribuição de quaisquer dos serviços contratados, em quaisquer dos Planos, a terceiros não autorizados. Sujeito à rescisão contratual e indenização, conforme o respectivo contrato.

5.6. Customização de Serviços: serviços que não estejam incluídos nos Planos de Serviços descritos neste documento, isto é, que precisem ser customizados de acordo com as necessidades dos Assinantes, a **JatoBox** poderá formular uma

proposta específica, com preços e condições próprios, sujeita à viabilidade técnica, financeira e à aceitação dos Assinantes interessados.

6. ASSISTÊNCIA TÉCNICA

6.1. Qualidade de Recepção de Sinais: Para usufruir plenamente das velocidades contratadas em cada Plano, os Assinantes necessitam possuir equipamentos e redes compatíveis, de maneira que a defasagem tecnológica pode influenciar na experiência dos Assinantes

6.2. Prevenção de Danos: Orienta-se a utilização de filtros de linha, *nobreaks*, bem como o desligamento dos equipamentos da tomada de luz elétrica em caso de chuvas acompanhadas de descargas elétricas;

6.3. Responsabilidades para com a Instalação: O Assinante deve estar ciente que a instalação poderá demandar a fixação de equipamentos, sendo que não será de responsabilidade da **JatoBox** quaisquer ressarcimentos em virtude da desinstalação destes mesmos equipamentos; É do Assinante a responsabilidade por providenciar o que for necessário para a passagem dos cabos de UTP/Fibra, o que inclui, além de outros possíveis, os custos de eventuais obras civis.

6.4. Reconfiguração do Roteador e Visita de Assistência Técnica ou Manutenção: Exceto para o Serviços de Visita Técnica, tal como descrito acima, somente a configuração inicial do Roteador está incluído no Preço de Ativação. Em caso de reconfiguração será cobrado o valor de R\$ 80,00, sendo que o Assinante poderá acessar os Canais de Atendimento da **JatoBox** para se certificar se esse valor não sofreu alteração.

6.5. Mudança de Endereço: A depender da localidade, pode não haver capacidade técnica e ou disponibilidade de rede, caso em que a **JatoBox** estará desobrigada de efetuar a instalação em novo endereço. Quando viável do ponto de vista técnico (se o endereço estiver dentro da área de cobertura da **JatoBox**), a nova instalação ocorrerá no prazo de atendimento de até 7 dias úteis e será cobrado o valor de R\$ 99,00, sendo que o Assinante poderá acessar os Canais de Atendimento da **JatoBox** para se certificar se esse valor não sofreu alteração.

6.6. Visita Técnica Improdutiva: É aquela visita técnica que poderia ter sido evitada. Na prática, ela foi solicitada por problemas ocasionados pelo cliente ou que poderia ter sido resolvida de forma remota, sem deslocamento do técnico. Nesses casos, será cobrado o valor de R\$ 80,00, sendo que o Assinante poderá acessar os Canais de Atendimento da **JatoBox** para se certificar se esse valor não sofreu alteração.

7. ÁREA DE ABRANGÊNCIA

7.1. A **JatoBox** atende aos municípios de Cruzeiro e Lavrinhas, nas áreas discriminadas no site: <https://www.jatobox.com.br>

8. CANAIS DE ATENDIMENTO

8.1. Telefone/WhatsApp: (12) 3184 -7090

8.2. E-mails: suporte@jatobox.com.br; comercial@jatobox.com.br; financeirojato@jatobox.com.br

8.3. Atendimento Comercial: Segunda à Sexta: 8h30 às 18h; Sábado: 9h às 13h

8.4. Atendimento Suporte: Segunda à sexta: 7h30 às 22h; Sábado: 9h às 22h; Domingo e Feriados: 9h às 21h

- ---