

# **REGULAMENTO (SUMÁRIO) PARA CONCESSÃO DE BENEFÍCIO PROMOCIONAL E FIDELIZAÇÃO EM OFERTA PROMOÇÃO "SUA COPA MAIS COMPLETA"**

## **1. OBJETO**

1.1 A presente Oferta tem como objetivo a contratação do serviço de Internet ofertado pela COMPLETA TELECOMUNICAÇÕES LTDA e prestados através da tecnologia *FTTH (Fiber To The Home [fibra para o lar])*, mediante oferecimento de “Condição Comercial Especial”, consistente no **desconto especial nas três primeiras mensalidades para o valor mensal de R\$ 19,90, do serviço de Internet Banda Larga, nos Planos Residenciais de 300 MB COPA 22, 400MB COPA 22 e 600 MB COPA 22. Além da suspensão da exigibilidade de pagamento do custo da taxa de instalação do serviço** e em conformidade com as regras a seguir expostas.

1.1.1 O valor da mensalidade promocional do plano de 300 MB é de R\$ 19,90 para os 3 primeiros meses para pagamento em dia. A partir do 4º mês a mensalidade promocional do plano de 300 MB é de R\$ 99,90 para pagamento da fatura em dia, após o vencimento da sua fatura, o valor sem o benefício da promoção, independente do período promocional é de R\$ 119,90 para pagar seu boleto vencido, acrescido de multa e juros.

1.1.2 O valor da mensalidade promocional do plano de 400 MB é de R\$ 19,90 para os 3 primeiros meses para pagamento em dia. A partir do 4º mês a mensalidade promocional do plano de 400 MB é de R\$ 129,90 para pagamento da fatura em dia, após o vencimento da sua fatura, o valor sem o benefício da promoção, independente do período promocional é de R\$ 149,90 para pagar seu boleto vencido, acrescido de multa e juros.

1.1.3 O valor da mensalidade promocional do plano de 600 MB é de R\$ 19,90 para os 3 primeiros meses para pagamento em dia. A partir do 4º mês a mensalidade promocional do plano de 600 MB é de R\$ 169,90 para pagamento da fatura em dia, após o vencimento da sua fatura, o valor sem o benefício da promoção, independente do período promocional é de R\$ 189,90 para pagar seu boleto vencido, acrescido de multa e juros.

1.2 O Assinante fica, desde já, ciente que, ao aderir à presente Oferta, deverá contratar e permanecer, necessariamente, com o serviço ativo junto a COMPLETA TELECOMUNICAÇÕES LTDA pelo **período mínimo de 12 (doze) meses (“Fidelização”)**, a ser prestado exclusivamente no endereço de instalação indicado na Proposta/Contrato. Em casos que houver a mudança de endereço por parte do assinante, o mesmo fica ciente que poderá haver a cobrança da taxa de nova instalação.

**1.3 O Assinante fica, desde já, ciente que a adesão a presente Oferta é facultativa e reconhece que lhe foi dada a oportunidade de contratar o**

**serviço prestado pela COMPLETA TELECOMUNICAÇÕES LTSA sem o benefício previsto neste instrumento, bem como sem qualquer condição de "Fidelização".**

1.4 As Partes reconhecem e concordam que as limitações estabelecidas neste regulamento são essenciais para adesão à Oferta, e que na ausência desta limitação, os termos e condições aqui estabelecidos seriam substancialmente diferentes. As Partes reconhecem e concordam, ainda, que as limitações estabelecidas neste instrumento levam em conta os riscos envolvidos nesta transação e a avaliação da viabilidade econômica feita pela COMPLETA TELECOMUNICAÇÕES para oferecer esta promoção.

## **2. ABRANGÊNCIA**

2.1 A presente Oferta somente é válida para o serviço a ser prestado nos municípios de São Paulo na Região do Grajaú e em Bom Jesus dos Perdões SP, sempre limitada à área de cobertura em que esteja disponibilizado para comercialização o serviço de Internet Banda Larga através da tecnologia *FTTH*.

## **3. PRAZO DE ADESÃO À OFERTA**

3.1 O Assinante poderá aderir a esta Oferta até 23/12/2022. podendo haver prorrogação a critério da COMPLETA TELECOMUNICAÇÕES. Além da escolha de MODALIDADE e PLANO(S), a PRESTADORA poderá oferecer ao ASSINANTE, no ato da contratação ou a qualquer momento, a OPÇÃO DE FIDELIDADE - PERMANÊNCIA MÍNIMA, que consiste num conjunto de PLANOS de SOLUÇÕES E SERVIÇOS, titulados de PACOTE DE PLANOS com concessão de benefícios e/ou vantagens especiais, em caráter temporário e extraordinário, tais como, mais não limitado a, suspensão da obrigação do pagamento das TAXAS DE ADESÃO e/ou DE HABILITAÇÃO ou INSTALAÇÃO ou TRANSFERÊNCIA dos serviços, descontos nas primeiras ou todas mensalidades e/ou degustações de planos superiores aos contratados, melhores preços mensais, dentre outros, mediante um compromisso de PERMANÊNCIA MÍNIMA na base de assinantes da PRESTADORA, em um mesmo endereço de instalação se for o caso, por período pré-estabelecido de 12 meses para ASSINANTE pessoa física e de 12 à 60 meses para ASSINANTE pessoa jurídica, com prazo contratualmente fixado no CONTRATO DE PERMANÊNCIA, que deverá ser obrigatoriamente assinado pelo usuário, sendo a fidelidade e obrigações, contados a partir da data de assinatura do contrato de permanência.

3.2 Feita à OPÇÃO DE FIDELIDADE - PERMANÊNCIA MÍNIMA, a fatura mensal do ASSINANTE passará a indicar COM FIDELIDADE na discriminação dos serviços contratados.

3.3 Durante a vigência da OPÇÃO DE FIDELIDADE - PERMANÊNCIA MÍNIMA, o cancelamento ou a alteração e/ou migração de pacote superior e/ou para pacote inferior aos que se encontravam efetivamente contratados por ocasião da fidelização, será entendida como desistência da OPÇÃO DE FIDELIDADE - PERMANÊNCIA MÍNIMA implicando em automática cobrança do valor referido no item cinco deste regulamento, inclusive em casos de mudança de endereço sem viabilidade técnica.

3.4 Terminado o período pré-estabelecido de PERMANÊNCIA MÍNIMA, havendo interesse, e a critério da PRESTADORA, a OPÇÃO DE FIDELIDADE poderá ser renovada, nos mesmos ou em outros moldes, mediante a assinatura de um novo acordo/contrato. Caso não seja renovada a OPÇÃO DE FIDELIDADE a PRESTADORA não estará obrigada a conceder qualquer benefício ou vantagem. Na hipótese de não ser concedido novo benefício e/ou vantagem, o preço que vigorará pelos serviços contratados será o preço integral vigente à época da contratação, sem ser considerado o benefício e/ou vantagem concedido.

3.5 Ao término do período pré-estabelecido entre as PARTES, não haverá renovação automática do contrato de permanência, salvo quando houver nova manifestação de interesse, conforme proposto no item 3.4. Caso nenhuma das PARTES o denuncie com antecedência mínima de 30 dias da data de cada vencimento do período pré-estabelecido, os serviços passaram a ser prestados sem vigência mínima e sob as condições iniciais dos serviços (valores sem fidelidade).

#### **4. OPÇÕES DE PACOTES E CONDIÇÕES COMERCIAIS**

4.1. Mediante a adesão a presente Oferta, o Assinante/Cliente terá acesso ao Serviço de Internet Banda Larga, na velocidade e demais benefícios de cada plano conforme segue:

- PLANO 300MB COPA 22 com 300 Mbps de *download* e 150 Mbps de *upload*
- PLANO 400MB COPA 22 com 400 Mbps de *download* e 200 Mbps de *upload*
- PLANO 600MB COPA 22 com 600 Mbps de *download* e 300 Mbps de *upload*

4.1.1 Os planos acima possuem a garantia de banda de: 80% média e 40% instantânea para medição no cabo de rede diretamente no nosso modem.

4.2. As velocidades (*download* e *upload*) do Plano de Internet podem variar dependendo do equipamento (computador e periféricos) utilizado pelo Assinante/Cliente, além de outros fatores externos e fora de controle da COMPLETA TELECOMUNICAÇÕES LTDA. As velocidades máximas

(*download* e *upload*) do serviço de Internet Banda Larga Fixa apenas são garantidas para o acesso direto à rede da COMPLETA TELECOMUNICAÇÕES LTDA. O Assinante/Cliente fica, desde já, ciente que fatores externos podem resultar em diferenças e variações nas velocidades de “navegação”, como por exemplo, o momento do acesso; o acesso às redes congestionadas ou mais lentas de terceiros; destino na Internet; *site* (página) acessada; quantidade de pessoas conectadas ao mesmo tempo ao provedor de acesso; funcionamento do *modem*; configuração de roteadores de sinal e repetidores de sinal; configuração de computadores do Assinante/Cliente; utilização de redes internas; distribuição de sinal por rede sem fio (*wireless/wi-fi*); entre outros. Caso o sinal de Internet seja utilizado simultaneamente em mais de um ponto de conexão, a velocidade contratada será compartilhada e, portanto, poderá sofrer variações de performance. A velocidade anunciada de acesso e tráfego na internet é a nominal máxima, podendo sofrer variações decorrentes de fatores externos. COMPLETA TELECOMUNICAÇÕES LTDA garante as velocidades médias de conexão, nos termos das Resoluções da Anatel.

PLANOS	VELOCIDADE		MENSALIDADE SEM DESCONTO	PAGANDO EM DIA COM DESCONTO
	DOWNLOAD	UPLOAD		
300 MB COPA 22	300Mbps	150Mbps	119,90	99,90
400 MB COPA 22	400Mbps	200Mbps	149,90	129,90
600 MB COPA 22	600Mbps	300Mbps	189,90	169,90

4.3. Mediante a adesão a presente Oferta, a exigibilidade de pagamento da taxa de instalação do serviço de Internet Banda Larga (R\$ 600,00) permanecerá suspensa, sob a condição de o Assinante/Cliente permanecer com o serviço ativo pelo período mínimo de 12 (doze) meses.

4.4. Os benefícios da Oferta descritos neste instrumento poderão ser estendidos aos Assinantes/Clientes já existentes na base de clientes.

4.5. Os benefícios desta Oferta não são válidos nas hipóteses de *i*) o serviço de Internet Banda Larga ser prestado em hotéis, flats, pousadas, clínicas, e/ou qualquer outro estabelecimento com fins comerciais; *ii*) o serviço de Internet

Banda Larga ser utilizado pelos Assinantes/Clientes com finalidade comercial ou como elemento conexo a qualquer atividade empresarial, profissional, mercantil etc; *iii*) Assinantes/Clientes que utilizam o serviço de Internet Banda Larga nas seguintes modalidades e/ou tecnologias: Internet condominial/coletivo, Internet compartilhada e Internet a rádio; *iv*) Assinantes/Cliente de Planos de Internet Banda Larga empresariais e/ou corporativos; *v*) Assinantes/Clientes que se encontrem em suspensão temporária, bloqueados ou inadimplentes.

4.6. O serviço ofertado deve ser contratado por um único usuário e para ser prestado em um endereço único de instalação, não sendo possível segregar/dividir/distribuir o serviço contratado entre usuários, terceiros e/ou outros endereços.

4.7. O benefício da Oferta descrito neste instrumento não tem vinculação nem é cumulativo com qualquer outra Promoção e/ou Oferta e/ou Compromisso que tenham sido lançados anteriormente ou que venham a ser lançados pela COMPLETA TELECOMUNICAÇÕES LTDA.

4.8. Como forma de manter o equilíbrio econômico-financeiro do contrato celebrado com o Assinante/Cliente, o valor da mensalidade do serviço de Internet Banda Larga será reajustado segundo a periodicidade mínima admitida em lei, com base, pelo menos e nesta ordem, na variação do Índice Geral de Preços do Mercado/IGP-M, divulgado pela FGV, ou no caso de sua extinção ou da inexistência de sua divulgação, por índice que venha a lhe substituir, ou outro que melhor reflita a perda do poder aquisitivo da moeda nacional ocorrida no período.

## **5. CANCELAMENTO**

5.1 Na hipótese de o ASSINANTE **desistir** da OPÇÃO DE FIDELIDADE - PERMANÊNCIA MÍNIMA contratada ou rescindir parte de um conjunto de PLANOS de SOLUÇÕES E SERVIÇOS, descaracterizando o PACOTE DE PLANOS ou rescindir o CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DIVERSOS, SERVIÇOS DE COMUNICAÇÃO MULTIMÍDIA (SCM), SERVIÇOS DE VALOR AGREGADO (SVA) E LOCAÇÃO DE EQUIPAMENTOS, parte integrante deste presente instrumento, estará obrigado ao pagamento de multa, de natureza não compensatória, no montante abaixo indicado, sem prejuízo da responsabilidade por perdas e danos.

5.2 Caso o ASSINANTE rescinda o contrato antes do término do prazo de permanência mínima, deverá restituir à PRESTADORA o valor correspondente ao benefício recebido, proporcionalmente ao número de meses restantes para o término do contrato, conforme fórmula abaixo:

$$VM = (VB/MF) \times MR$$

VM = Valor da multa;

VB = Valor total dos benefícios concedidos;

MF = Número total de meses de fidelidade;

MR = Número total de meses restantes para se completar o prazo de fidelidade.

5.2.2 Este valor de multa (M) será cobrado automaticamente e em uma única fatura.

5.3 Durante a vigência da OPÇÃO DE FIDELIDADE - PERMANÊNCIA MÍNIMA, o cancelamento ou a alteração e/ou migração de pacote superior e/ou para pacote inferior aos que se encontravam efetivamente contratados por ocasião da fidelização, será entendida como desistência da OPÇÃO DE FIDELIDADE - PERMANÊNCIA MÍNIMA implicando em automática cobrança do valor referido no item 5.2 deste regulamento, inclusive em casos de mudança de endereço sem viabilidade técnica.

5.3.1 O Assinante/Cliente, na ocasião do desfazimento do contrato de permanência, e tendo interesse em continuar com os serviços da COMPLETA TELECOMUNICAÇÕES, poderá optar por novo Pacote/Plano de serviço(s), sem fidelidade, dentre aqueles disponíveis pela Prestadora, mediante assinatura de um novo termo de adesão.

## **6. EXCLUSÃO DA PROMOÇÃO**

6.1 O Assinante participante será excluído da presente Oferta e, desta forma, perderá o benefício concedido, nos seguintes casos: a) impossibilidade técnica da contratação/installação do serviço ofertado; b) migração do Assinante para qualquer outro Plano e/ou Pacote de serviço(s) não abrangido pela presente Oferta; c) migração do Assinante para qualquer outro Plano e/ou Pacote de serviço(s); d) cancelamento e/ou suspensão por viabilidade técnica do serviço contratado.

## **7. DISPOSIÇÕES GERAIS**

7.1 O presente contrato fica condicionado à aprovação cadastral da Proposta de Assinatura firmada e verificação de eventuais condições técnico-estruturais, somente produzindo efeitos jurídicos/legais a partir da instalação/habilitação do serviço contratado.

7.2 Visando o atendimento às normas aplicáveis aos serviços de telecomunicações pela COMPLETA TELECOMUNICAÇÕES LTDA, o Assinante indica o endereço de e-mail, através do qual será estabelecida a comunicação sobre assuntos relacionados ao mencionado contrato (protocolo de atendimento, acompanhamento de solicitações etc.).

7.3 A COMPLETA TELECOMUNICAÇÕES LTDA noticia que não utilizará o e-mail indicado para envio de informações relacionadas com promoções e/ou propagandas comerciais, a menos que seja de interesse do Cliente receber tais informativos através do mesmo e-mail.

7.4 Para informações complementares sobre o Pacote e demais condições e serviços o assinante deve entrar em contato com a Central de Atendimento através do telefone 0800 215 7585, através do site: [www.completa.vc](http://www.completa.vc)