

## PLANO DE SERVIÇO

### VINCULADO AO CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE COMUNICAÇÃO MULTIMÍDIA

**ATHENA TELECOMUNICAÇÃO LTDA**, pessoa jurídica de direito privado, inscrita no CNPJ sob o nº 36.570.939/0001-39, com sede na Rua Ângelo Schiochet, 157, Centro, Jaraguá do Sul/SC, CEP 89.251-520, 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 **ATHENA**, 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 **ATHENA** 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 **ATHENA**, que trata do benefício concedido ao **CLIENTE** para que, em contrapartida, permaneça fidelizado à **ATHENA** 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 **ATHENA**, 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 **ATHENA** 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 proporcional em sua fatura de mensalidade, 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 Cliente no momento da contratação, dentre as opções fornecidas pela **ATHENA**.

**3.2** Além da mensalidade mencionada, o Cliente 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 Athena, 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 **ATHENA** no momento da consulta de viabilidade, podendo variar a depender da distância do último ponto de instalação, dificuldades de acesso, entre outras possibilidades.

**3.3.** Os valores cobrados do Cliente estão descritos nas tabelas abaixo:

a. TABELA DE PLANOS OFERTADOS DE FORMA AVULSA – Serviço de Comunicação Multimídia:

	<b>PLANO</b>	<b>PRAZO DE ATIVAÇÃO</b>	<b>VELOCIDADE DOWNLOAD</b>	<b>VELOCIDADE UPLOAD</b>	<b>GARANTIA DE BANDA</b>	<b>VALOR DO SERVIÇO SEM FIDELIDADE</b>	<b>VALOR DO SERVIÇO COM FIDELIDADE (12 MESES)</b>
1	Rádio 4Mb	30d	4Mb	2Mb	80%	<b>R\$ 80,00</b>	<b>R\$ 60,00</b>
2	Rádio 6Mb	30d	6Mb	2Mb	80%	<b>R\$ 100,00</b>	<b>R\$ 80,00</b>
3	Rádio 8Mb	30d	8Mb	3Mb	80%	<b>R\$ 130,00</b>	<b>R\$ 110,00</b>
4	Rádio 10Mb	30d	10Mb	5Mb	80%	<b>R\$ 160,00</b>	<b>R\$ 140,00</b>
5	Fibra Residencial 100Mb	30d	100Mb	50Mb	80%	<b>R\$ 84,90</b>	<b>R\$ 64,90</b>
6	Fibra Residencial 200Mb	30d	200Mb	50Mb	80%	<b>R\$ 89,90</b>	<b>R\$ 69,90</b>
7	Fibra Residencial 300Mb	30d	300Mb	100Mb	80%	<b>R\$ 94,90</b>	<b>R\$ 74,90</b>
8	Fibra Residencial 400Mb	30d	400Mb	200Mb	80%	<b>R\$ 100,00</b>	<b>R\$ 80,00</b>
9	Fibra Residencial 600Mb	30d	600Mb	300Mb	80%	<b>R\$ 130,00</b>	<b>R\$ 110,00</b>
10	Fibra Empresarial 150Mb	30d	150Mb	100Mb	80%	<b>R\$ 94,90</b>	<b>R\$ 74,90</b>
11	Fibra Empresarial 200Mb	30d	200Mb	100Mb	80%	<b>R\$ 114,90</b>	<b>R\$ 94,90</b>
12	Fibra Empresarial 300Mb	30d	300Mb	150Mb	80%	<b>R\$ 144,90</b>	<b>R\$ 124,90</b>
13	Fibra Empresarial 400Mb	30d	400Mb	200Mb	80%	<b>R\$ 184,90</b>	<b>R\$ 164,90</b>
14	Fibra Empresarial 500Mb	30d	500Mb	250Mb	80%	<b>R\$ 224,90</b>	<b>R\$ 204,90</b>
15	Fibra Empresarial 600Mb	30d	600Mb	300Mb	80%	<b>R\$ 244,90</b>	<b>R\$ 224,90</b>

**b. TABELA DE OFERTAS CONJUNTAS – COM FIDELIDADE:**

	<b>COD</b>	<b>Cliente</b>	<b>Conexão</b>	<b>Velocidade</b>	<b>Composições</b>	<b>VALOR TOTAL PLANO COM FIDELIDADE</b>	<b>SCM</b>	<b>Smart Suporte (SGR)</b>	<b>IP FIXO (SVA)</b>	<b>Wi-Fi (Locação)</b>
1	R4.1	PF	Rádio	4Mb	Smart Suporte	<b>R\$ 79,90</b>	R\$ 60,00	R\$ 19,90		
2	R6.1	PF	Rádio	6Mb	Smart Suporte	<b>R\$ 99,90</b>	R\$ 80,00	R\$ 19,90		
3	R8.1	PF	Rádio	8Mb	Smart Suporte	<b>R\$ 129,90</b>	R\$ 110,00	R\$ 19,90		
4	R10.1	PF	Rádio	10Mb	Smart Suporte	<b>R\$ 159,90</b>	R\$ 140,00	R\$ 19,90		
5	FF100.2	PF	Fibra	100Mb	Smart Suporte	<b>R\$ 84,80</b>	R\$ 64,90	R\$ 19,90		
6	FF200.1	PF	Fibra	200Mb	Wi-Fi	<b>R\$ 89,80</b>	R\$ 69,90			R\$ 19,90
7	FF200.2	PF	Fibra	200Mb	Smart Suporte	<b>R\$ 89,80</b>	R\$ 69,90	R\$ 19,90		
8	FF200.3	PF	Fibra	200Mb	Smart Suporte + Wi-Fi	<b>R\$ 109,70</b>	R\$ 69,90	R\$ 19,90		R\$ 19,90
9	FF300.1	PF	Fibra	300Mb	Wi-Fi	<b>R\$ 94,80</b>	R\$ 74,90			R\$ 19,90
10	FF300.2	PF	Fibra	300Mb	Smart Suporte	<b>R\$ 94,80</b>	R\$ 74,90	R\$ 19,90		
11	FF300.3	PF	Fibra	300Mb	Smart Suporte + Wi-Fi	<b>R\$ 114,70</b>	R\$ 74,90	R\$ 19,90		R\$ 19,90
12	FF400.1	PF	Fibra	400Mb	Wi-Fi	<b>R\$ 99,90</b>	R\$ 80,00			R\$ 19,90
13	FF400.2	PF	Fibra	400Mb	Smart Suporte	<b>R\$ 99,90</b>	R\$ 80,00	R\$ 19,90		
14	FF400.3	PF	Fibra	400Mb	Smart Suporte + Wi-Fi	<b>R\$ 119,80</b>	R\$ 80,00	R\$ 19,90		R\$ 19,90
15	FF600.1	PF	Fibra	600Mb	Wi-Fi	<b>R\$ 129,90</b>	R\$ 110,00			R\$ 19,90
16	FF600.2	PF	Fibra	600Mb	Smart Suporte	<b>R\$ 129,90</b>	R\$ 110,00	R\$ 19,90		
17	FF600.2	PF	Fibra	600Mb	Smart Suporte + Wi-Fi	<b>R\$ 149,80</b>	R\$ 110,00	R\$ 19,90		R\$ 19,90
18	FJ150MEI.1	PJ	Fibra	150Mb	Wi-Fi	<b>R\$ 94,80</b>	R\$ 74,90			R\$ 19,90
19	FJ150MEI.2	PJ	Fibra	150Mb	Smart Suporte	<b>R\$ 99,80</b>	R\$ 74,90	R\$ 24,90		
20	FJ150MEI.3	PJ	Fibra	150Mb	Smart Suporte + Wi-Fi	<b>R\$ 119,70</b>	R\$ 74,90	R\$ 24,90		R\$ 19,90
21	FJ150.1	PJ	Fibra	150Mb	Smart Suporte + Wi-Fi + IP	<b>R\$ 169,70</b>	R\$ 74,90	R\$ 24,90	R\$ 50,00	R\$ 19,90
22	FJ200MEI.1	PJ	Fibra	200Mb	Wi-Fi	<b>R\$ 114,80</b>	R\$ 94,90			R\$ 19,90
23	FJ200MEI.2	PJ	Fibra	200Mb	Smart Suporte	<b>R\$ 119,80</b>	R\$ 94,90	R\$ 24,90		
24	FJ200MEI.3	PJ	Fibra	200Mb	Smart Suporte + Wi-Fi	<b>R\$ 139,70</b>	R\$ 94,90	R\$ 24,90		R\$ 19,90
25	FJ200.1	PJ	Fibra	200Mb	Smart Suporte + Wi-Fi + IP	<b>R\$ 189,70</b>	R\$ 94,90	R\$ 24,90	R\$ 50,00	R\$ 19,90
26	FJ300MEI.1	PJ	Fibra	300Mb	Wi-Fi	<b>R\$ 144,80</b>	R\$ 124,90			R\$ 19,90

27	FJ300MEI.2	PJ	Fibra	300Mb	Smart Suporte	<b>R\$ 149,80</b>	R\$ 124,90	R\$ 24,90		
28	FJ300MEI.3	PJ	Fibra	300Mb	Smart Suporte + Wi-Fi	<b>R\$ 169,70</b>	R\$ 124,90	R\$ 24,90		R\$ 19,90
29	FJ300.1	PJ	Fibra	300Mb	Smart Suporte + Wi-Fi + IP	<b>R\$ 219,70</b>	R\$ 124,90	R\$ 24,90	R\$ 50,00	R\$ 19,90
30	FJ400MEI.1	PJ	Fibra	400Mb	Wi-Fi	<b>R\$ 184,80</b>	R\$ 164,90			R\$ 19,90
31	FJ400MEI.2	PJ	Fibra	400Mb	Smart Suporte	<b>R\$ 189,80</b>	R\$ 164,90	R\$ 24,90		
32	FJ400MEI.3	PJ	Fibra	400Mb	Smart Suporte + Wi-Fi	<b>R\$ 209,70</b>	R\$ 164,90	R\$ 24,90		R\$ 19,90
33	FJ400.1	PJ	Fibra	400Mb	Smart Suporte + Wi-Fi + IP	<b>R\$ 259,70</b>	R\$ 164,90	R\$ 24,90	R\$ 50,00	R\$ 19,90
34	FJ500MEI.1	PJ	Fibra	500Mb	Wi-Fi	<b>R\$ 224,80</b>	R\$ 204,90			R\$ 19,90
35	FJ500MEI.2	PJ	Fibra	500Mb	Smart Suporte	<b>R\$ 229,80</b>	R\$ 204,90	R\$ 24,90		
36	FJ500MEI.3	PJ	Fibra	500Mb	Smart Suporte + Wi-Fi	<b>R\$ 249,70</b>	R\$ 204,90	R\$ 24,90		R\$ 19,90
37	FJ500.1	PJ	Fibra	500Mb	Smart Suporte + Wi-Fi + IP	<b>R\$ 299,70</b>	R\$ 204,90	R\$ 24,90	R\$ 50,00	R\$ 19,90
38	FJ600MEI.1	PJ	Fibra	600Mb	Wi-Fi	<b>R\$ 244,80</b>	R\$ 224,90			R\$ 19,90
39	FJ600MEI.2	PJ	Fibra	600Mb	Smart Suporte	<b>R\$ 249,80</b>	R\$ 224,90	R\$ 24,90		
40	FJ600MEI.3	PJ	Fibra	600Mb	Smart Suporte + Wi-Fi	<b>R\$ 269,70</b>	R\$ 224,90	R\$ 24,90		R\$ 19,90
41	FJ600.1	PJ	Fibra	600Mb	Smart Suporte + Wi-Fi + IP	<b>R\$ 319,70</b>	R\$ 224,90	R\$ 24,90	R\$ 50,00	R\$ 19,90

c. TABELA DE OFERTAS CONJUNTAS – SEM FIDELIDADE:

TABELA DE PLANOS OFERTADOS SEM FIDELIDADE										
	COD	CLIENTE	Plano	Velocidade MB	Combo	TOTAL PLANO SEM FIDELIDADE	PREÇO SCM SEM FIDELIDADE	Smart Suporte (SGR)	IP FIXO (SVA)	Wi-Fi (Locação)
1	R4.1	PF	Radio	4Mb	Smart Suporte	<b>R\$ 99,90</b>	R\$ 80,00	R\$ 19,90		
2	R6.1	PF	Radio	6Mb	Smart Suporte	<b>R\$ 119,90</b>	R\$ 100,00	R\$ 19,90		
3	R8.1	PF	Radio	8Mb	Smart Suporte	<b>R\$ 149,90</b>	R\$ 130,00	R\$ 19,90		
4	R10.1	PF	Radio	10Mb	Smart Suporte	<b>R\$ 179,90</b>	R\$ 160,00	R\$ 19,90		
5	FF100.2	PF	Fibra	100Mb	Smart Suporte	<b>R\$ 104,80</b>	R\$ 84,90	R\$ 19,90		
6	FF200.1	PF	Fibra	200Mb	Wi-Fi	<b>R\$ 109,80</b>	R\$ 89,90			R\$ 19,90
7	FF200.2	PF	Fibra	200Mb	Smart Suporte	<b>R\$ 109,80</b>	R\$ 89,90	R\$ 19,90		
8	FF200.3	PF	Fibra	200Mb	Smart Suporte + Wi-Fi	<b>R\$ 129,70</b>	R\$ 89,90	R\$ 19,90		R\$ 19,90
9	FF300.1	PF	Fibra	300Mb	Wi-Fi	<b>R\$ 114,80</b>	R\$ 94,90			R\$ 19,90
10	FF300.2	PF	Fibra	300Mb	Smart Suporte	<b>R\$ 114,80</b>	R\$ 94,90	R\$ 19,90		
11	FF300.3	PF	Fibra	300Mb	Smart Suporte + Wi-Fi	<b>R\$ 134,70</b>	R\$ 94,90	R\$ 19,90		R\$ 19,90
12	FF400.1	PF	Fibra	400Mb	Wi-Fi	<b>R\$ 119,90</b>	R\$ 100,00			R\$ 19,90
13	FF400.2	PF	Fibra	400Mb	Smart Suporte	<b>R\$ 119,90</b>	R\$ 100,00	R\$ 19,90		
14	FF400.3	PF	Fibra	400Mb	Smart Suporte + Wi-Fi	<b>R\$ 139,80</b>	R\$ 100,00	R\$ 19,90		R\$ 19,90
15	FF600.1	PF	Fibra	600Mb	Wi-Fi	<b>R\$ 149,90</b>	R\$ 130,00			R\$ 19,90
16	FF600.2	PF	Fibra	600Mb	Smart Suporte	<b>R\$ 149,90</b>	R\$ 130,00	R\$ 19,90		
17	FF600.2	PF	Fibra	600Mb	Smart Suporte + Wi-Fi	<b>R\$ 169,80</b>	R\$ 130,00	R\$ 19,90		R\$ 19,90
18	FJ150MEI.1	PJ	Fibra	150Mb	Wi-Fi	<b>R\$ 114,80</b>	R\$ 94,90			R\$ 19,90
19	FJ150MEI.2	PJ	Fibra	150Mb	Smart Suporte	<b>R\$ 119,80</b>	R\$ 94,90	R\$ 24,90		
20	FJ150MEI.3	PJ	Fibra	150Mb	Smart Suporte + Wi-Fi	<b>R\$ 139,70</b>	R\$ 94,90	R\$ 24,90		R\$ 19,90
21	FJ150.1	PJ	Fibra	150Mb	Smart Suporte + Wi-Fi + IP	<b>R\$ 189,70</b>	R\$ 94,90	R\$ 24,90	R\$ 50,00	R\$ 19,90
22	FJ200MEI.1	PJ	Fibra	200Mb	Wi-Fi	<b>R\$ 134,80</b>	R\$ 114,90			R\$ 19,90
23	FJ200MEI.2	PJ	Fibra	200Mb	Smart Suporte	<b>R\$ 139,80</b>	R\$ 114,90	R\$ 24,90		
24	FJ200MEI.3	PJ	Fibra	200Mb	Smart Suporte + Wi-Fi	<b>R\$ 159,70</b>	R\$ 114,90	R\$ 24,90		R\$ 19,90
25	FJ200.1	PJ	Fibra	200Mb	Smart Suporte + Wi-Fi + IP	<b>R\$ 209,70</b>	R\$ 114,90	R\$ 24,90	R\$ 50,00	R\$ 19,90
26	FJ300MEI.1	PJ	Fibra	300Mb	Wi-Fi	<b>R\$ 164,80</b>	R\$ 144,90			R\$ 19,90

27	FJ300MEI.2	PJ	Fibra	300Mb	Smart Suporte	<b>R\$ 169,80</b>	R\$ 144,90	R\$ 24,90		
28	FJ300MEI.3	PJ	Fibra	300Mb	Smart Suporte + Wi-Fi	<b>R\$ 189,70</b>	R\$ 144,90	R\$ 24,90		R\$ 19,90
29	FJ300.1	PJ	Fibra	300Mb	Smart Suporte + Wi-Fi + IP	<b>R\$ 239,70</b>	R\$ 144,90	R\$ 24,90	R\$ 50,00	R\$ 19,90
30	FJ400MEI.1	PJ	Fibra	400Mb	Wi-Fi	<b>R\$ 204,80</b>	R\$ 184,90			R\$ 19,90
31	FJ400MEI.2	PJ	Fibra	400Mb	Smart Suporte	<b>R\$ 209,80</b>	R\$ 184,90	R\$ 24,90		
32	FJ400MEI.3	PJ	Fibra	400Mb	Smart Suporte + Wi-Fi	<b>R\$ 229,70</b>	R\$ 184,90	R\$ 24,90		R\$ 19,90
33	FJ400.1	PJ	Fibra	400Mb	Smart Suporte + Wi-Fi + IP	<b>R\$ 279,70</b>	R\$ 184,90	R\$ 24,90	R\$ 50,00	R\$ 19,90
34	FJ500MEI.1	PJ	Fibra	500Mb	Wi-Fi	<b>R\$ 244,80</b>	R\$ 224,90			R\$ 19,90
35	FJ500MEI.2	PJ	Fibra	500Mb	Smart Suporte	<b>R\$ 249,80</b>	R\$ 224,90	R\$ 24,90		
36	FJ500MEI.3	PJ	Fibra	500Mb	Smart Suporte + Wi-Fi	<b>R\$ 269,70</b>	R\$ 224,90	R\$ 24,90		R\$ 19,90
37	FJ500.1	PJ	Fibra	500Mb	Smart Suporte + Wi-Fi + IP	<b>R\$ 319,70</b>	R\$ 224,90	R\$ 24,90	R\$ 50,00	R\$ 19,90
38	FJ600MEI.1	PJ	Fibra	600Mb	Wi-Fi	<b>R\$ 264,80</b>	R\$ 244,90			R\$ 19,90
39	FJ600MEI.2	PJ	Fibra	600Mb	Smart Suporte	<b>R\$ 269,80</b>	R\$ 244,90	R\$ 24,90		
40	FJ600MEI.3	PJ	Fibra	600Mb	Smart Suporte + Wi-Fi	<b>R\$ 289,70</b>	R\$ 244,90	R\$ 24,90		R\$ 19,90
41	FJ600.1	PJ	Fibra	600Mb	Smart Suporte + Wi-Fi + IP	<b>R\$ 339,70</b>	R\$ 244,90	R\$ 24,90	R\$ 50,00	R\$ 19,90

**d. TELEFONIA FIXA:**

<b>PLANO</b>	<b>PRAZO DE ATIVAÇÃO</b>	<b>VALOR</b>
TEL 01 - 100 MINUTOS PARA FIXO	30 dias	R\$ 39,90
TEL 02 - ILIMITADO FIXO + 100MIN MOVEL	30 dias	R\$ 49,90
TEL 03 - ILIMITADO FIXO + ILIMITADO MOVEL	30 dias	R\$ 80,00

## CONEXÃO MULTIMÍDIA

**3.4. IP FIXO** – O IP fixo pode ser solicitado pelo CLIENTE, acrescentando em sua fatura o valor de R\$ 50,00 (cinquenta reais) 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\$ 50,00 (cinquenta reais) em sua mensalidade, por ponto adicionado, além do material empregado, como cabos, conectores e outros.

**3.6. FIDELIDADE** – Poderá ser concedido um benefício ao Cliente para que, em contrapartida, permaneça vinculado à Athena 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 Athena garante 50% da velocidade para download e upload, desde que seja realizada medição conforme as orientações da ANATEL (disponível em: <https://www.brasilbandalarga.com.br/bbl>, acessado em 09.09.2020). Não há garantia para conteúdo audiovisual não homologado pela ANATEL, como alguns serviços de HTV, IPTV, TVBox, etc.

## TELEFONIA FIXA DIGITAL

**3.8.** Com relação aos planos de telefonia, é possível realizar ligações para todo o território nacional, as ligações locais tratam-se de ligações para a região de cadastro da linha telefônica.

3.8.1. É possível contratar um novo número de linha telefônica, ou fazer portabilidade de um número já existente.

3.8.2. O aparelho para uso do Cliente não está incluso no plano contratado.

## 4. ORIENTAÇÕES:

**4.1.** As Ofertas Conjuntas podem conter o Serviço de Smart Suporte, sendo prestado através do NOC (Centro e Operações de Redes) da Athena, 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 **ATHENA**.

**4.2.** Nos planos individuais não está incluso o Smart Suporte, 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\$ 50,00 (cinquenta reais) em planos residenciais e R\$ 100,00 (cem reais) em planos empresariais.

**4.3.** As conexões via Cabo Ethernet atingem até 1000mbps, possuindo maior estabilidade e sendo o mais recomendado pela Athena. Os roteadores Wi-Fi disponibilizados podem ser de 2GHz que atingem até 50mbps; de 5GHz/AC atingindo até 450mbps; ou de 5GHz/Wi-Fi 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 Smart Suporte 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 **ATHENA** 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 **ATHENA** em 02/01/2024, vigorará até 29/06/2024.

**5.2.** Qualquer alteração neste Plano de Serviço ou a descontinuação de sua comercialização será divulgada pela **ATHENA** 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 Cliente 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 Athena na forma de locação ou de comodato.

**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 **ATHENA** nenhum valor, compensação ou indenização ao **CLIENTE** em razão desta interrupção. A responsabilidade da **ATHENA** 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 **ATHENA** 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 **ATHENA** o valor de mercado do equipamento, nos termos do item **5.6** do Contrato de Comodato e item **14.3** do Contrato de Locação.

## **7. DISPOSIÇÕES FINAIS:**

**7.1.** Ao aderir a este Plano de Serviço, o Cliente 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 <https://athenatelecom.com.br/>

**7.2.** O Atendimento pela Athena poderá ser realizado:

- Via Telefone: (47) 3305-9310 ou (47) 3305-9779
- 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);
- Via WhatsApp (47) 3305-9779 (segunda à sexta-feira das 08:00 às 21:00; sábados das 08:00 às 17:00; domingos e feriados: das 09:30 às 11:30 e 13:30 às 15:30);

**7.3.** Por meio do endereço eletrônico <https://athenatelecom.com.br/>, o Cliente poderá obter informações sobre os Planos de Serviço, cobrança, elucidar dúvidas e abrir chamados 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 <https://athenatelecom.com.br/>