

TERMO PROMOCIONAL

Promoção NP 2.0 VERO G4 2021 – Residencial

1. Glossário

1.1. Para a perfeita interpretação e entendimento deste Termo Promocional, as seguintes definições devem ser consideradas:

- a) ANATEL: Agência Nacional de Telecomunicações.
- b) Área de Abrangência: área geográfica de âmbito nacional onde a VERO é autorizada a explorar o SCM, conforme condições preestabelecidas pela ANATEL.
- c) Assinante: pessoa física contratante e titular do Serviço.
- d) Assinatura: remuneração mensal devida pelo Assinante à VERO em razão da contratação de Plano de serviço.
- e) Contrato de Permanência: documento firmado entre o Assinante e a VERO, que trata do benefício concedido ao Assinante em troca da sua vinculação, durante um prazo de permanência pré-determinado, a um Contrato de Prestação do Serviço.
- f) Contratos de Prestação de Serviço: contratos que dispõem sobre os termos e condições de prestação dos Serviços, tais como os direitos e obrigações das partes, encargos moratórios, hipóteses de rescisão, prazos para instalação e reparos, regras de pagamento, dentre outros.
- g) Serviço: serviço de banda larga fixa e telefonia fixa comutada, prestados pela VERO ao Assinante.
- h) Taxa de Configuração e Instalação ou Mudança: valor pago pelo Assinante após a adesão ao presente Termo Promocional ou após solicitação de mudança de endereço, com a finalidade de viabilizar a correta e adequada instalação dos equipamentos da VERO, necessários à ativação e boa fruição do Serviço.
- i) Pacotes de Serviços Digitais: SVA ou agrupamento de SVAs que entregam a solução de comodidade descritas nas Cláusulas 6.3, 6.3.1, 6.3.2, 6.3.3, 6.3.4, 6.3.5, 6.3.6 e seguintes.

2. Prestadora

2.1. G4 TELECOMUNICAÇÕES COMÉRCIO E SERVIÇOS DE INFORMÁTICA EIRELI, sociedade empresária com sede na cidade de Perdões, estado de Minas Gerais, na Praça Olavo Ribeiro da Silva, 10, Centro, CEP 37260-000, inscrita no CNPJ/ME sob o nº 37.091.452/0001-36 e autorizatória do Serviço de Comunicação Multimídia – SCM e do Serviço de Telefonia Fixa Comutada (“STFC”), doravante denominada (“**VERO**”).

2.2. A **VERO** é autorizada pela Agência Nacional de Telecomunicações – ANATEL a prestar o SCM e STFC em todo o território nacional, sendo este Termo Promocional válido para todo o país.

2.3. O Serviço será prestado pela **VERO** em todas as localidades em que houver viabilidade técnica, a ser confirmada no momento da contratação.

3. Elegibilidade

3.1. Este Termo Promocional está disponível para contratação por qualquer pessoa física observadas as localidades em que o Serviço estiver disponível, conforme (i) o Plano de Serviço aderido; (ii) autorização do SCM e STFC outorgada à **VERO**; e (iii) **as localidades constantes do Capítulo 5 deste documento**.

3.2. Este Termo Promocional disponível aos **Assinantes** que aderiram ao Plano de Serviço PASBL001 – RES ILIM G4, quando aplicável, e se vincula ao referido Plano de Serviço.

4. Descrição Resumida

4.1. Este Termo Promocional contempla a oferta conjunta de Serviços de Valor Adicionado (“Pacotes de Serviços Digitais”) e Serviço de Comunicação Multimídia (“SCM”) ao **Assinante**, destinados ao provimento de facilidades diversas e conexão à internet banda larga, **para os municípios listados de acordo com as ofertas descritas no Capítulo 5**, exclusivamente para uso residencial.

4.2. Este Termo Promocional é ofertado a todas as pessoas físicas interessadas na contratação mensal do Serviço, mediante o pagamento da Assinatura, o que inclui novos **Assinantes** e **Assinantes** já existentes na base da **VERO**.

4.3. O **Assinante** tem direito à livre opção, migração e vinculação, a qualquer tempo, a outros Planos de Serviços ofertados pela **VERO**, sempre respeitando as condições contratuais celebradas entre o **Assinante** e a prestadora, tais quais o prazo de permanência e condições promocionais.

5. Vigência

5.1. Este Termo Promocional, originalmente lançado pela **VERO** em 16 de agosto de 2021 terá sua vigência e abrangência de localidades definidas conforme cronograma abaixo:

Localidade/Município	Oferta e serviços disponíveis	Data de Lançamento	Vigência promocional
Bom Sucesso, Carmópolis de Minas, Perdões, Ribeirão Vermelho e Santo Antônio do Amparo.	Banda Larga e Serviços Digitais	16/08/2021	30/11/2021

5.2. Com exceção da composição dos Pacotes de Serviços Digitais¹, qualquer alteração neste Termo Promocional ou a descontinuação de sua comercialização será divulgada pela VERO, preferencialmente por meio de mensagem de texto, mensagem eletrônica ou em seus documentos de cobrança, com antecedência mínima de 30 (trinta) dias.

5.2.1. A VERO disponibiliza Pacotes de Serviços Digitais, compostos de Serviços de Valor Adicionado que visam entregar comodidades e uma melhor experiência ao Assinante.

5.2.2. A composição dos Pacotes de Serviços Digitais poderá ser alterada, observando sempre o objeto contratado, nos termos da Cláusula 6.3 e seguintes.

5.3. Na ocorrência das hipóteses previstas no item 5.2., o **Assinante** poderá optar por migrar para outros Planos de Serviço ofertados pela VERO, de sua livre escolha, ou solicitar o cancelamento sem ônus.

5.4. A vigência deste Termo Promocional não se confunde com o prazo da contratação do Serviço, que será contado a partir da adesão pelo **Assinante** ao Contrato de Prestação de Serviço e Contrato de Permanência.

6. Características do Serviços

6.1. A VERO disponibilizará os Serviços ao **Assinante**, mediante remuneração mensal.

6.2. Os Serviços estarão disponíveis 24 (vinte e quatro) horas por dia, 7 (sete) dias por semana, exceto nos casos de manutenção preventiva ou, conforme o caso, em razão de interrupção inesperada, observada a regulamentação da ANATEL.

6.3. Os Pacotes de Serviços Digitais deste Plano terão os seguintes objetos:

6.3.1. Segurança: Software de proteção de dados para um dispositivo.

6.3.2. Vídeo e Criança: Streaming de vídeo, séries, filmes e conteúdo infantil.

6.3.3. Esporte e Criança +: Streaming de conteúdo esportivo e programação diferenciada de conteúdo infantil.

6.3.4. Banca: Acesso a conteúdo de revistas, periódicos e livros.

6.3.5. Vídeo+: Streaming de vídeo de TV com conteúdo linear.

6.3.6. Especialista: Suporte técnico remoto para auxiliar e aprimorar a experiência do ASSINANTE com diversos dispositivos eletrônicos,

¹ A composição dos Pacotes de Serviços Digitais poderá ser alterada, **sempre respeitando o objeto contratado.**

auxiliando na configuração, instalação e otimização de computadores, tablets, celulares, Smart TV, Video Games, ou outros dispositivos que possam se comunicar à internet.

6.3.6.1. O pacote “Especialista” estará disponível 24 horas por dia, 7 dias por semana, incluindo feriados, por meio da Plataforma Net Support.

6.3.6.2. Os serviços deste pacote não incluem (i) a instalação de softwares piratas, (ii) a venda de peças e equipamentos, (iii) a manutenção e instalação de cabamentos diversos, (iv) manutenção e instalação elétrica, e (v) a implantação, suporte ou administração de câmeras de segurança.

6.3.6.3. Os dispositivos abrangidos por este pacote incluem notebooks, computadores, desktops, ultrabooks, impressoras, scanners, modem, roteadores, celulares, tablets, televisões, videogames, Eco Dot, Google Home, Chromecast e Apple TV.

a) Os dispositivos listados acima deverão ser certificados e homologados pela ANATEL ou órgão competente, de modo a garantir a efetividade e segurança dos serviços prestados.

b) Caso o ASSINANTE possua um dispositivo não listado e/ou abrangido no item 6.3.6.3., a plataforma Especialista poderá atender o pedido de suporte, desde que o dispositivo possua um manual físico com o ASSINANTE no momento do atendimento ou algum manual online de fácil acesso.

b.1) A plataforma Especialista não se responsabiliza pelo atendimento em dispositivos não abrangidos por este Termo Promocional, sendo que o atendimento será realizado única e exclusivamente para tentar assistir o ASSINANTE da melhor forma e dentro do princípio da razoabilidade e boa-fé.

6.3.6.4. Os dados de cadastro a serem inseridos nas plataformas deste pacote de serviços são de inteira responsabilidade do ASSINANTE.

6.3.6.5. Em decorrência da terceirização do serviço de suporte remoto, o “Especialista” está sujeito a breves interrupções ou falhas técnicas, que serão prontamente sanadas pelo responsável.

6.3.6.6. A VERO não é responsável (i) por eventuais danos que venham a ser causados pelo atendimento prestado na plataforma “Especialista”, (ii) por fraudes e má utilização dos serviços por parte do ASSINANTE, e (iii) por falhas na aplicação.

6.3.7. Telecine: constitui-se de um conjunto de conteúdos audiovisuais oferecidos na modalidade de vídeo sob demanda e/ou streaming acessíveis pelos ASSINANTES na internet.

6.4. Alterações na prestação dos Serviços solicitadas pelo **Assinante** deverão ser formalmente solicitadas com antecedência mínima de 30 dias, cabendo à VERO 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.

7. Descrição detalhada das promoções, modalidades oferecidas e Ofertas Conjuntas

7.1. Pacotes de Serviços Digitais ofertados:

Pacote de Serviços Digitais	Composição
R1	Segurança, Vídeo e Criança.
R2	Segurança, Vídeo e Criança, Esporte e Criança +, e Banca.
R3	Segurança, Vídeo e Criança, Esporte e Criança +, Banca, Vídeo+, e Especialista
R4	Segurança, Vídeo e Criança, Esporte e Criança +, Banca, Telecine Play.
R5	Vero Banca.

7.2. Ofertas de Banda Larga e Serviços Digitais disponíveis para aquisição, de acordo com as localidades listadas na Cláusula 5.1:

Oferta Conjunta	Plano	Velocidade	Download (Mbps)	Upload (Mbps)	Pacote de Serviços Digitais
COMBO G4 70 MB	PASBL001	70 Mbps	70	35	N/A
COMBO G4 120 MB	PASBL001	120 Mbps	120	60	R5
COMBO G4 220MB	PASBL001	220 Mbps	220	110	R1
COMBO G4 360MB	PASBL001	360 Mbps	360	180	R2
COMBO G4 440MB	PASBL001	440 Mbps	440	220	R3
COMBO G4 600MB	PASBL001	600 Mbps	600	300	R3
COMBO G4 360MB + Telecine	PASBL001	360 Mbps	360	180	R4

7.4. O descritivo visual dos Pacotes de Serviços Digitais consta do Anexo I, ao final deste documento.

8. Preços e condições gerais da prestação de serviço

8.1. Os Serviços objeto deste Termo Promocional serão cobrados na forma de mensalidade², na modalidade pós-paga, com data de vencimento escolhida pelo **Assinante** no momento da contratação.

8.2. Além da mensalidade mencionada no item 8.1., o **Assinante** será cobrado pela instalação dos Serviços, mediante pagamento de Taxa de Configuração e Instalação ou Mudança, exigível na primeira cobrança subsequente ao ato de instalação ou de solicitação de mudança de endereço, bem como pela cessão do equipamento (“modem”) e outras facilidades/funcionalidades solicitadas.

8.3. Os valores promocionais (em reais) cobrados do **Assinante** estão descritos na tabela abaixo:

8.3.1. Tabela de preços promocionais vigentes da Oferta de Banda Larga (conforme localidades constantes da Cláusula 5.1 e condições da Cláusula 7.2)

Oferta Promocional	Mensalidade (em R\$)	Modem/ Equipamento	Taxa de Configuração
COMBO G4 70MB NP 2.0	79,90	Incluso	Isento
COMBO G4 120MB NP 2.0	95,00	Incluso	R\$ 120,00
COMBO G4 220MB NP 2.0	110,00	Incluso	R\$ 150,00
COMBO G4 360MB NP 2.0	120,00	Incluso	R\$ 90,00
COMBO G4 440MB NP 2.0	140,00	Incluso	R\$ 60,00
COMBO G4 600MB NP 2.0	185,00	Incluso	Isento
COMBO G4 360MB NP 2.0 + Telecine	145,00	Incluso	R\$ 90,00

8.4. A oferta do Telecine Play também está sujeita ao "Termo de Contratação - Telecine", que está disponível na seção de Contratos e Regulamentos do website <https://souplug.com.br/>.

8.5. As condições especiais dos Combos acima apresentam redução significativa dos valores como benefício ao ASSINANTE, que concorda em permanecer vinculado à VERO, conforme condições previstas no Contrato de Permanência.

8.6. A taxa de configuração poderá ser parcelada em até 12 vezes na fatura do assinante.

8.7. Fatura Digital: Caso o Usuário opte pela fatura digital, terá 5,00 (cinco) reais de desconto sobre o valor da mensalidade disposto no item 8.3, durante o período que usufruir do benefício advindo desta Oferta Conjunta. Caso o Usuário altere a forma de pagamento o desconto será cancelado e o valor da mensalidade voltará a ser o valor da tabela do item 8.3.

9. Critérios de Cobrança

² Respeitado o ciclo de faturamento.

9.1. O procedimento em caso de existência de débito vencido e devido pelo **Assinante** será o previsto nos Contratos de Prestação de Serviço e nos Planos de Serviço contratados.

9.2. O **Assinante** deste Termo Promocional poderá contratar outras facilidades e/ou serviços adicionais pelo portal <https://souplug.com.br/> ou por meio das Centrais de Atendimento (37) 3331-9300 ou 0800-0371066, que serão objeto de cobrança adicional, previamente pactuada, sempre que aplicável.

10. Reajuste

10.1. Os valores discriminados no item 8.3. serão reajustados conjuntamente, observado o período mínimo de 12 (doze) meses contados das datas de seus lançamentos comerciais ou último reajuste, observados os índices de correção monetária constantes dos Planos de Serviço.

11. Disposições Finais

11.1. Ao aderir a este Termo Promocional, o **Assinante** declara estar ciente de suas condições de contratação, bem como que estará vinculado aos termos do Contrato de Prestação de Serviço e seus anexos, aos Planos de Serviço selecionados, ao Contrato de Permanência e à regulamentação vigente, cujas íntegras estão disponíveis para consulta no endereço eletrônico <https://souplug.com.br/>.

11.2. Concluído o ciclo de 12 (doze) meses de concessão dos benefícios, a oferta poderá ser automaticamente encerrada, sem que o **Assinante** possua qualquer direito de manutenção desta promoção.

11.3. Caso o **Assinante** solicite a suspensão voluntária dos serviços fornecidos pela **VERO**, o prazo dos benefícios não será prorrogado e/ou interrompido, de modo que a contagem dos 12 (doze) meses do benefício será ininterrupta.

11.4. Para se manter elegível a receber continuamente os benefícios desta promoção, o **Assinante** deverá se manter adimplente durante todo o período promocional, sob pena de estar desqualificado para a presente oferta e perder os benefícios.

11.5. As velocidades ofertadas pela **VERO** são as velocidades máximas disponíveis, de modo que poderão ocorrer oscilações, nos termos do Contrato de Prestação de Serviço.

12. Atendimento

- Centrais de Atendimento ao Cliente (ligação gratuita): (37) 3331-9300 ou 0800-0371066

- Endereço eletrônico para atendimento *online*: <https://souplug.com.br/>

- Setores de Atendimento Presencial: Consultar lojas físicas mais próximas no website <https://souplug.com.br/>

Anexo I – Descritivo visual dos Pacotes de Serviços Digitais integrantes:
1) Banda Larga e Serviços Digitais

Nome da Oferta	Segurança	Vídeo e Criança	Esporte e Criança +	Banca	Vídeo+	Especialista
COMBO G4 70 MB	*	*	*	*	*	*
COMBO G4 120 MB	*	*	*	✓	*	*
COMBO G4 220MB	✓	✓	*	*	*	*
COMBO G4 360MB	✓	✓	✓	✓	*	*
COMBO G4 440MB	✓	✓	✓	✓	✓	✓
COMBO G4 600MB	✓	✓	✓	✓	✓	✓

Nome da Oferta	Segurança	Vídeo e Criança	Esporte e Criança +	Banca	Telecine
COMBO G4 360MB + Telecine	✓	✓	✓	✓	✓