PLANO DE SERVIÇOS – PESSOA FÍSICA

VINCULADO AO CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE COMUNICAÇÃO MULTIMÍDIA

SINCRONIZA DIGITAL LTDA, pessoa jurídica de direito privado, inscrita no CNPJ sob o nº 10.577.482/0001-09, com sede na Rua 23 de Julho nº 805, Bairro Boa Vista, Pouso Redondo/SC, nominada SINCRONIZA, 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 SINCRONIZA, 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 SINCRONIZA 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 interpretação deste Plano de Serviços, consideram-se:

a) SCM – Serviço de Comunicação Multimídia: serviço de telecomunicações que possibilita a conexão contratada, nas velocidades e condições indicadas nas tabelas deste documento.

b) Oferta conjunta: contratação de internet com os serviços e equipamentos discriminados na respectiva tabela, com indicação da mensalidade de cada componente e do valor total.

c) SVA – Serviço de Valor Adicionado: atividade que acrescenta funcionalidades ou utilidades ao serviço de telecomunicações, conforme a descrição do produto contratado.

d) Termo de Adesão: documento que identifica o titular, o plano, os adicionais escolhidos e as condições específicas da contratação.

2. CONTRATAÇÃO

2.1. Este Plano de Serviços está disponível para contratação por pessoas físicas, nas localidades atendidas pela SINCRONIZA, mediante disponibilidade e viabilidade técnica no endereço.

2.2. O CLIENTE poderá contratar exclusivamente o SCM ou optar por oferta conjunta. Os adicionais somente integrarão a contratação quando previstos no plano escolhido ou expressamente contratados.

2.3. As solicitações de mudança de plano serão tratadas pelos canais de atendimento, conforme as condições do contrato e a regulamentação aplicável.

3. MENSALIDADES E COMPOSIÇÃO DOS PLANOS

3.1. Os valores apresentados nas tabelas são mensais. A cobrança será realizada, em regra, na modalidade pós-paga, com vencimento escolhido pelo CLIENTE dentre as opções disponibilizadas pela SINCRONIZA.

3.2. As tabelas a seguir apresentam separadamente o SCM avulso, as ofertas conjuntas e os adicionais. O símbolo — indica componente sem mensalidade discriminada naquela oferta.

3.3. PLANOS DE FIBRA ÓPTICA – RESIDENCIAL

a) TABELA DE SERVIÇO SCM – Serviço de Comunicação Multimídia – contratação avulsa

Plano	Prazo de ativação	Velocidade de download (Mbps)	Velocidade de upload (Mbps)	Garantia de banda	Total mensal
Ideal	10 dias	500	200	80%	R$ 70,10
Mais	10 dias	700	300	80%	R$ 75,20
Mega	10 dias	1.000	300	80%	R$ 100,20
Gamer	10 dias	1.000	1.000	80%	R$ 120,30

b) TABELA DE OFERTAS CONJUNTAS – internet por fibra óptica e componentes incluídos

Plano	Prazo de ativação	Download (Mbps)	Upload (Mbps)	Garantia de banda	Serviço de Comunicação Multimídia (SCM)	IPv4 fixo público SVA	Skeelo e-book SVA	Suporte ACS Premium	Locação de roteador SVA	Aplicativo de streaming Sincroniza Play SVA	Total mensal
Ideal	10 dias	500	200	80%	R$ 70,10	—	R$ 20,00	R$ 9,90	—	R$ 19,90	R$ 119,90
Mais	10 dias	700	300	80%	R$ 75,20	—	R$ 20,00	R$ 9,90	R$ 24,90	R$ 19,90	R$ 149,90
Mega	10 dias	1.000	300	80%	R$ 100,20	—	R$ 20,00	R$ 9,90	R$ 29,90	R$ 19,90	R$ 179,90
Gamer	10 dias	1.000	1.000	80%	R$ 120,30	R$ 49,90	R$ 20,00	R$ 9,90	R$ 29,90	R$ 19,90	R$ 249,90

3.3.1. Download é a velocidade de recebimento de dados; upload é a velocidade de envio. Os valores de velocidade são expressos em megabits por segundo (Mbps). A composição da oferta conjunta identifica as mensalidades dos serviços e da locação de equipamento que integram o plano.

3.3.2. O IPv4 fixo público integra a oferta conjunta Gamer. Nos demais planos, poderá ser contratado como adicional. A locação de roteador está discriminada nas ofertas conjuntas Mais, Mega e Gamer.

3.4. ADICIONAIS AOS PLANOS DE FIBRA ÓPTICA

Adicional ao plano	Prazo de ativação	Serviço de telefonia VoIP SCM	Serviço de cobrança	Locação de equipamentos SVA	IPv4 público ou direcionamento de porta	Locação de armazenamento em nuvem	Total mensal
1 linha VoIP ilimitada	15 dias	R$ 30,00	R$ 20,00	—	—	—	R$ 50,00
Locação de 1 roteador AX	10 dias	—	—	R$ 24,90	—	—	R$ 24,90
IPv4 fixo público	10 dias	—	—	—	R$ 49,90	—	R$ 49,90
Direcionamento de 1 porta	10 dias	—	—	—	R$ 9,90	—	R$ 9,90
1 câmera com 2 dias de gravação	10 dias	—	—	R$ 20,00	—	R$ 19,90	R$ 39,90
2 câmeras com 3 dias de gravação	10 dias	—	—	R$ 40,00	—	R$ 54,90	R$ 94,90
3 câmeras com 7 dias de gravação	10 dias	—	—	R$ 60,00	—	R$ 99,80	R$ 159,80
5 câmeras com 14 dias de gravação	10 dias	—	—	R$ 100,00	—	R$ 299,90	R$ 399,90

3.4.1. Nas ofertas de câmeras, a mensalidade total é composta pela locação dos equipamentos e pela locação de armazenamento em nuvem. O período de gravação corresponde à janela de histórico contratada para a oferta.

3.5. PLANOS RESIDENCIAIS VIA RÁDIO

a) TABELA DE SERVIÇO SCM – Serviço de Comunicação Multimídia – contratação avulsa

Plano	Prazo de ativação	Download (Mbps)	Upload (Mbps)	Garantia de banda	Total mensal
Rádio Ideal	10 dias	10	2	50%	R$ 80,00
Rádio Mais	10 dias	15	3	50%	R$ 110,00
Rádio Mega	10 dias	20	3	50%	R$ 140,00

b) TABELA DE OFERTAS CONJUNTAS – internet via rádio e componentes incluídos

Plano	Prazo de ativação	Download (Mbps)	Upload (Mbps)	Garantia de banda	Serviço de Comunicação Multimídia (SCM)	Skeelo e-book SVA	Aplicativo de streaming Sincroniza Play SVA	Total mensal
Rádio Básico	10 dias	8	2	50%	R$ 60,00	R$ 20,00	R$ 19,90	R$ 99,90
Rádio Ideal	10 dias	10	2	50%	R$ 80,00	R$ 20,00	R$ 19,90	R$ 119,90
Rádio Mais	10 dias	15	3	50%	R$ 110,00	R$ 20,00	R$ 19,90	R$ 149,90
Rádio Mega	10 dias	20	3	50%	R$ 140,00	R$ 20,00	R$ 19,90	R$ 179,90

c) ADICIONAIS AOS PLANOS VIA RÁDIO

Adicional ao plano	Prazo de ativação	Serviço de telefonia VoIP SCM	Serviço de cobrança	Locação de roteador SVA	IPv4 público ou direcionamento de porta	Total mensal
1 linha VoIP ilimitada	15 dias	R$ 30,00	R$ 20,00	—	—	R$ 50,00
Locação de 1 roteador 840N	10 dias	—	—	R$ 14,90	—	R$ 14,90
IPv4 fixo público	10 dias	—	—	—	R$ 49,90	R$ 49,90
Direcionamento de 1 porta	10 dias	—	—	—	R$ 9,90	R$ 9,90

4. CARACTERÍSTICAS DOS SERVIÇOS E ADICIONAIS

4.1. CONEXÃO À INTERNET – O serviço permite o acesso à internet nas velocidades e pela tecnologia contratadas, conforme as tabelas deste Plano de Serviços. A conexão por fibra óptica utiliza infraestrutura óptica até o ponto atendido. O acesso via rádio utiliza enlace sem fio até o endereço do CLIENTE, sujeito à cobertura e à viabilidade técnica.

4.2. SUPORTE ACS PREMIUM – O Suporte ACS permite ao CLIENTE alterar a senha do Wi-Fi e executar as checagens automáticas disponibilizadas pela SINCRONIZA, por meio da Central do Assinante ou do aplicativo do assinante. Os recursos dependem de equipamento compatível e integrado ao sistema. O ACS complementa o atendimento da conexão; não representa garantia de solução automática de qualquer falha e não substitui os canais de atendimento.

4.3. SKEELO E-BOOK – Disponibiliza acesso a livros digitais pelo aplicativo Skeelo, conforme o catálogo, a modalidade e as regras do serviço vinculadas ao plano contratado. O acesso depende da ativação do benefício e de dispositivo compatível.

4.4. APLICATIVO DE STREAMING SINCRONIZA PLAY – Disponibiliza conteúdo audiovisual pelo aplicativo Sincroniza Play, conforme a grade da modalidade contratada. O CLIENTE poderá consultar previamente a grade e a compatibilidade dos dispositivos junto à SINCRONIZA. O acesso poderá ocorrer por smartphones, tablets e televisores compatíveis, respeitadas as regras da oferta.

4.5. LOCAÇÃO DE ROTEADOR E EQUIPAMENTOS DE REDE – Disponibiliza equipamento para uso durante a contratação, conforme a modalidade e o modelo previstos no plano ou adicional. A locação não transfere a propriedade ao CLIENTE. A cobertura e o desempenho do Wi-Fi dependem das características do imóvel, do posicionamento do equipamento e dos dispositivos utilizados.

4.6. TELEFONIA VOIP – Tecnologia de comunicação por voz que utiliza a conexão à internet. Permite contratar número novo ou solicitar portabilidade de número existente, observadas as condições aplicáveis. As modalidades de linhas ilimitadas abrangem chamadas conforme as condições da oferta de telefonia contratada. O aparelho telefônico não está automaticamente incluído na mensalidade da linha.

4.7. IPv4 FIXO PÚBLICO – Endereço IPv4 público fixo associado à conexão, indicado para aplicações que necessitem de endereço estável e acesso externo. A utilização depende da configuração e da segurança dos equipamentos e aplicações do CLIENTE. O recurso integra as ofertas conjuntas que o discriminam e poderá ser contratado como adicional quando disponível.

4.8. DIRECIONAMENTO DE PORTA – Encaminhamento de uma porta de acesso para equipamento ou serviço da rede do CLIENTE, sujeito à viabilidade técnica. O recurso não equivale à contratação de um IPv4 público exclusivo. Cabe ao CLIENTE manter protegidos os serviços e equipamentos acessados.

4.9. CÂMERAS COM GRAVAÇÃO EM NUVEM – Solução de câmeras com armazenamento remoto de imagens, conforme a quantidade de equipamentos e o período de retenção contratados. O envio das imagens à nuvem depende de energia e conexão à internet no local. O período de retenção representa a janela de histórico disponível. O serviço não inclui, por si só, vigilância humana ou pronta resposta.

5. CONDIÇÕES DE UTILIZAÇÃO

5.1. A garantia contratual de banda é de 80% das velocidades de download e upload nos planos por fibra óptica e de 50% nos planos via rádio.

5.2. A aferição da conexão deverá observar as orientações técnicas da SINCRONIZA, utilizando equipamento com capacidade compatível com a velocidade contratada, preferencialmente conectado por cabo. O desempenho por Wi-Fi varia conforme distância, obstáculos, interferências e tecnologia dos dispositivos.

5.3. Nos planos de fibra óptica Mais, Mega e Gamer, o CLIENTE poderá solicitar 1 ponto adicional de Wi-Fi com roteador no mesmo endereço da conexão principal, com taxa de instalação de R$ 100,00 (cem reais) e sem acréscimo mensal. O ponto adicional compartilha a conexão contratada e depende de viabilidade técnica.

6. VIGÊNCIA E EQUIPAMENTOS

6.1. Este Plano de Serviços vigorará de 02/08/2025 a 01/08/2027, inclusive, pelo período de 24 (vinte e quatro) meses.

6.2. A vigência deste documento não se confunde com o prazo de prestação do serviço ou com eventual prazo de permanência do CLIENTE. As condições específicas da contratação constarão do Termo de Adesão e dos contratos aplicáveis.

6.3. Os equipamentos serão disponibilizados em locação ou comodato, conforme a contratação. Os bens cedidos permanecem de propriedade da SINCRONIZA e deverão ser devolvidos ao término da relação contratual, nas condições previstas no contrato.

7. ATENDIMENTO E DISPOSIÇÕES FINAIS

7.1. O atendimento poderá ser solicitado pelos telefones (47) 2080-0800 e 0800 642 1295, pelos canais digitais disponibilizados em https://www.sincroniza.digital e presencialmente na sede da SINCRONIZA.

7.2. Pelos canais de atendimento, o CLIENTE poderá consultar os planos, esclarecer dúvidas, tratar de cobranças e registrar solicitações de suporte e reparo. O atendimento e o reparo da conexão não dependem da contratação do Suporte ACS Premium.

7.3. Este Plano de Serviços integra o Contrato de Prestação de Serviços de Comunicação Multimídia e os demais instrumentos aplicáveis à contratação, disponíveis em https://www.sincroniza.digital. Alterações das ofertas serão divulgadas nos canais oficiais, observados os contratos e a regulamentação aplicável.