

PLANO DE SERVIÇO RESIDENCIAL - FTTH
VINCULADO AO CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE COMUNICAÇÃO
VIGÊNCIA DE FEVEREIRO DE 2026 A FEVEREIRO DE 2027

FIBRACONN TELECOM LTDA, pessoa jurídica de direito privado, inscrita no CNPJ 33.483.541/0001-77 com sede social na Rua Suécia, n. 3309, Jardim Europa, Ariquemes-RO, denominada **FIBRACONN**, 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 FIBRACONN, 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 FIBRACONN foram elaborados a partir deste Plano de Serviços (que os integra), sendo ratificados pelo ASSINANTE 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 ASSINANTE e a FIBRACONN, que trata do benefício concedido ao ASSINANTE para que, em contrapartida, permaneça fidelizado à FIBRACONN 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 ASSINANTE 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 ASSINANTE após a Contratação ou após solicitação de mudança de endereço, com a finalidade de viabilizar a correta e adequada instalação dos equipamentos da FIBRACONN, necessários à ativação e boa fruição do Serviço;
- d) Multa rescisória:** valor estipulado no Contrato de Permanência em caso de pedido de cancelamento pelo ASSINANTE 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 FIBRACONN possui prazo de 3 (três) horas para solução, contado da comunicação pelo ASSINANTE através dos canais de atendimento. Ultrapassando o referido prazo sem a normalização do serviço, o ASSINANTE terá direito a

desconto em sua fatura de mensalidade, levando em consideração frações de 30 (trinta) minutos, até a resolução do problema.

f) Disponibilidade. O Serviço de Comunicação Multimídia (SCM), bem como o Serviço de Conexão a Internet estarão disponíveis 24 (vinte e quatro) horas por dia, durante os 07 (sete) dias da semana, a partir de sua ativação até o término da relação contratual avençada, ressalvadas as interrupções causadas por caso fortuito ou motivo de força maior, dentre outras hipóteses prevista no Contrato SCM-SVA-SCI

g) Serviço de Valor Adicionado – SVA: Consistem em serviços que se adicionam à rede telecomunicações existentes, com a qual não se confundem, que o Assinante pode contratar de forma individual, agregando uma gama maior de serviços ao Plano escolhido

h) Serviço de Comunicação Multimídia – SCM: 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, permitindo inclusive o provimento de conexão à Internet, utilizando quaisquer meios, a Assinantes dentro de uma Área de Prestação de Serviço.

i) Configuração De Velocidade E Conexão (CGNAT, PPOE, IPOE E DNS) (SCI): Configuração de Velocidade e Conexão a Internet – SCI, conforme definido na Norma do Ministério das Comunicações nº 004, de 31/05/1995, é o nome genérico que designa o serviço de valor adicionado que possibilita o acesso à internet a usuários e provedores de informações e conteúdo. O provimento do SCI não depende de concessão, permissão ou autorização da ANATEL.

j) Viabilidade Técnica: Os Serviços fornecidos pela CONTRATADAS vinculados a este plano de serviço, estão sujeitos à verificação de viabilidade técnica no endereço indicado pelo contratante.

2. CONTRATAÇÃO:

2.1. Este Plano de Serviço está disponível para contratação por qualquer pessoa física, observadas as localidades em que o Serviço de Comunicação Multimídia estiver disponível e sujeita a viabilidade técnica previamente à Contratação.

2.2. O ASSINANTE 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, em casos de Upgrade ou Downgrade.

3. PREÇOS

3.1. O Serviço objeto deste Plano será cobrado, em regra, em bases mensais, na forma de mensalidade, na modalidade pós-paga ou pré-paga, com data de vencimento escolhida pelo Assinante no momento da contratação, dentre as opções fornecidas pela FIBRACONN.

3.2 Além da mensalidade mencionada, o Assinante 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 ASSINANTE solicite alteração do endereço de instalação para local onde não há viabilidade técnica da Prestadora, 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 FIBRACONN no momento da consulta de viabilidade.

3.3 Os valores cobrados do Assinante estão descritos nas tabelas abaixo:

a. VALORES DOS SERVIÇO SCM – Serviço de Comunicação Multimídia:

SERVIÇO DE COMUNICAÇÃO MULTIMÍDIA – SCM								
	PLANO	VELOCIDADE DOWNLOAD (megabits)	VELOCIDADE UPLOAD (megabits)	GARANTIA DE BANDA		FRANQUIA	VALOR COM FIDELIZAÇÃO	VALOR SEM FIDELIZAÇÃO
				UP	DOWN			
				Mínimo	Mínimo			
1	HOME 300	300	150	95%	50%	Ilimitada	R\$ 145,00	R\$ 170,00
2	HOME 350	350	150	95%	50%	Ilimitada	R\$ 155,00	R\$ 180,00
3	HOME 400	400	200	95%	50%	Ilimitada	R\$ 165,00	R\$ 200,00
4	HOME 500	500	250	95%	50%	Ilimitada	R\$ 195,00	R\$ 225,00
5	HOME 650	650	300	90%	50%	Ilimitada	R\$ 225,00	R\$ 245,00
6	HOME 800	800	400	90%	50%	Ilimitada	R\$ 255,00	R\$ 295,00
7	GAMER	1000	800	90%	50%	Ilimitada	R\$ 315,00	R\$ 345,00
8	FIBRAMED 1	300	150	90%	50%	Ilimitada	R\$ 184,90	R\$ 218,90
9	FIBRAMED 2	500	250	90%	50%	Ilimitada	R\$ 204,90	R\$ 239,90

b. TABELA DE SERVIÇO - OFERTA CONJUNTA (COMBO INTERNET + SVA)

1. Em conjunto à Prestação dos Serviços de Comunicação Multimídia, a PRESTADORA disponibilizará ao ASINANTE, PLANO DE SERVIÇO NA MODALIDADE COMBO INTERNET +SVA (OFERTA) com a Prestadora de serviços Digital, **F-COM COMERCIO DIGITAL LTDA, inscrita no CNPJ n. 53.879.023/0001-84.**

2. Trata-se de Oferta que compreende a prestação do Serviço de Comunicação Multimídia (“SCM”), CONFIGURAÇÃO DE VELOCIDADE E CONEXÃO (CGNAT, PPOE,

IPOE E DNS) (“SCI”) para a fruição do serviço de INTERNET BANDA LARGA FIBRA, e Serviço de Valor Adicionado (“SVA”) para fruição de serviços adicionais a oferta, obedecendo aos critérios de abrangência deste Regulamento de Plano de Serviço, em conformidade com contrato.

3. Antes de participar da promoção ou mesmo antes de aderir a oferta seja, eletronicamente, por tele atendimento ou por assinatura de instrumento contratual específico, o CONTRATANTE deve consultar as condições deste regulamento de oferta bem como analisar os respectivos contratos dos serviços contratados. A adesão à oferta conjunta “COMBO INTERNET + SVA” implica no entendimento e na concordância das condições, regras e normas descritas nesse regulamento de oferta, bem como com os Contratos de prestação de serviços respectivos de cada um dos serviços ou produtos adquiridos.

	Plano SCM	Skeelo			Digilivros	Watch Brasil	OLLA Tv		Suporte		Telemedicina	Serviço De Conexão	IP PÚBLICO	Valor Com Fidelização	Valor Sem Fidelização
		Ebook Premium	Audibook Premium	Minibook			Basic	Full	Básico	Premium					
1	HOME 300	✓	✓		✓	✓			✓			✓		R\$ 110,00	R\$ 145,00
2	HOME 350	✓	✓		✓	✓			✓			✓		R\$ 120,00	R\$ 155,00
3	HOME 400	✓	✓		✓	✓				✓		✓		R\$ 130,00	R\$ 165,00
4	HOME 500	✓	✓		✓	✓	✓			✓		✓		R\$ 160,00	R\$ 195,00
5	HOME 650	✓			✓	✓		✓		✓		✓		R\$ 190,00	R\$ 225,00
6	HOME 800	✓			✓	✓		✓		✓		✓	✓	R\$ 220,00	R\$ 255,00
7	GAMER	✓	✓		✓	✓		✓		✓		✓	✓	R\$ 280,00	R\$ 315,00
8	FIBRAMED 1	✓	✓	✓	✓	✓					✓	✓		R\$ 149,90	R\$ 184,90
9	FIBRAMED 2	✓	✓	✓	✓	✓					✓	✓		R\$ 169,90	R\$ 204,90

4. A adesão aos serviços disponibilizados mediante a esta oferta conjunta “COMBO INTERNET + SVA” não suportará o cancelamento de serviço individualmente, de modo que tal pedido não importará em qualquer abatimento na mensalidade, conforme dispõe cláusula 2.3 do CONTRATO DE ADESÃO (Contrato de Prestação de Serviço de Comunicação Multimídia, Serviço de Valor Adicionado, Comodato, Locação e Outras Avenças).

4.1 De igual forma, o cancelamento de um serviço digital do COMBO, acarretará inevitavelmente o cancelamento de todos os demais serviços digitais bem como os descontos concedidos em relação ao Serviço de Internet Banda Larga (SCM).

c. TABELA DE SERVIÇO - OFERTA CONJUNTA (COMBO INTERNET + SVA)

		Serviço de Comunicação Multimídia	Skeelo			Serviço de Configuração (CGNAT e PPOe)	Digilivro	Suporte Premium	Telemedicina		Watch Brasil
			Ebooks Premium	AudioBook Premium	Mini book				01 Vida	02 Vidas	
1	HOME 300	R\$ 19,90	R\$ 26,90	R\$ 23,90	R\$ 19,90	R\$ 19,90	R\$ 14,30	R\$ 16,00	X	X	Bônus
2	HOME 350	R\$ 19,90	R\$ 26,90	R\$ 23,90	R\$ 19,90	R\$ 19,90	R\$ 14,30	R\$ 16,00	X	X	Bônus
3	HOME 400	R\$ 19,90	R\$ 26,90	R\$ 23,90	R\$ 19,90	R\$ 19,90	R\$ 14,30	R\$ 16,00	X	X	Bônus
4	HOME 500	R\$43,96	R\$ 26,90	R\$ 23,90	R\$ 19,90	R\$ 19,90	R\$ 14,30	R\$ 16,00	X	X	Bônus
5	HOME 650	R\$43,96	R\$ 26,90	R\$ 23,90	R\$ 19,90	R\$ 19,90	R\$ 14,30	R\$ 16,00	X	X	Bônus
6	HOME 800	R\$44,06	R\$ 26,90	R\$ 23,90	R\$ 19,90	R\$ 19,90	R\$ 14,30	R\$ 16,00	X	X	Bônus
7	GAMER	R\$44,96	R\$ 26,90	R\$ 23,90	R\$ 19,90	R\$ 19,90	R\$ 14,30	R\$ 16,00	X	R\$ 40,00	Bônus
8	FIBRAMED 1	R\$74,06	R\$ 26,90	R\$ 23,90	R\$ 19,90	R\$ 19,90	R\$ 14,30	R\$ 16,00	R\$ 16,00	X	Bônus
9	FIBRAMED 2	R\$74,06	R\$ 26,90	R\$ 23,90	R\$ 19,90	R\$ 19,90	R\$ 14,30	R\$ 16,00	X	R\$ 40,00	Bônus

e. TABELA DE SERVIÇOS

O ASSINANTE poderá solicitar outros serviços além do SCM e SVA, quais deverão ser consultados previamente com a FIBRACONN sob a possibilidade técnica de realizar, mediante pagamento de taxa, conforme abaixo:

SERVIÇO	VALOR
TAXA DE INSTALAÇÃO	R\$ 650,00
TAXA DE MUDANÇA DE ENDEREÇO	R\$ 350,00
TAXA DE MUDANÇA DE ROTEADOR PARA OUTRO LOCAL DA RESIDÊNCIA	R\$ 100,00
TAXA DE INSTALAÇÃO DE ROTEADOR ADICIONAL	R\$ 100,00

VISITA IMPRODUTIVA	R\$ 50,00
--------------------	-----------

DOS SERVIÇOS DE VALOR ADICIONADO (SVA) E SERVIÇOS DIGITAIS:

Para a fruição dos serviços contratados, conforme Plano de Serviço aderido pelo CONTRATANTE, as CONTRATADAS, em oferta conjunta dispõem dos seguintes Serviços Digitais (SVA):

Produto		Valor	
	Tipo	Valor Serviço Avulso	Valor do Serviço com Fidelidade
Digilivro	SVA	R\$ 35,90	R\$ 14,30
Skeelo Audiobook Premium	SVA	R\$ 29,90	R\$ 23,90
Skeelo Ebook Premium	SVA	R\$ 45,00	R\$ 26,90
Skeelo Minibook	SVA	R\$ 35,90	R\$ 25,00
Watch Brasil	SVA	R\$ 24,90	R\$ 19,90
Telemedicina – 01 Vida	SVA	R\$ 40,00	R\$ 20,00
Telemedicina - 02 Vidas	SVA	R\$ 80,00	R\$ 40,00

4. Condições Comerciais Específicas:

4.1. O Assinante está ciente de que poderá ocorrer a inviabilidade técnica da prestação dos serviços por alguns motivos alheios à vontade das partes, tais como causas naturais, ou provocada por algum meio físico, vegetação, obras transitórias, entre outros. Tal impossibilidade poderá verificar-se no ato da instalação, quando de eventual pedido de mudança de endereço ou mesmo no decorrer do contrato. Se isso ocorrer, uma vez verificada a inviabilidade técnica da prestação dos serviços pela FIBRACONN, o Assinante não terá custo algum com a desmobilização dos equipamentos.

4.2. No caso de cancelamento dos serviços ou transferência para Plano com valor mensal inferior ao contratado, durante o prazo de permanência indicado no

Contrato, o Assinante deverá reembolsar à FIBRACONN em valores sempre proporcionais aos meses faltantes para o término do período de permanência (pró-rata), conforme coluna (e) da tabela descrita acima com o título “TAXA DE INSTALAÇÃO”, de acordo com o Plano contratado.

5. VIGÊNCIA

Este Plano de Serviço, originalmente lançado pela FIBRACONN em 08/04/2025 tem vigência enquanto a Prestadora não realizar alterações.

5.1 Qualquer alteração neste Plano de Serviço ou a descontinuação de sua comercialização será divulgada pela FIBRACONN, preferencialmente por meio de mensagem de texto, mensagem eletrônica ou em seus documentos de cobrança, com antecedência mínima de 30 (trinta) dias.

5.2 A vigência deste Plano de Serviço 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, se aplicável.

6. DOS EQUIPAMENTOS

6.1 Os equipamentos para fruição dos serviços, quando da contratação da oferta conjunta (COMBO) serão disponibilizados na modalidade de locação ou comodato, conforme Cláusula 4 e 5 do Contrato SCM.

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 Nos planos de serviços em que não houver a disponibilização dos equipamentos, o ASSINANTE poderá realizar a locação mediante acréscimo na mensalidade, no valor estipulado na tabela ‘e’ da cláusula 3 deste regulamento.

7 DA ELEGIBILIDADE

7.1 São elegíveis a esta oferta:

Novos Clientes Pessoa Física, onde o serviço de Fibra Óptica FTTH da PRESTADORA SCM está disponível, no município de Ariquemes-RO

Clientes atuais que já possuem contrato de prestação de serviços com a CONTRATADA, que solicitarem adesão a esta Oferta, mediante a análise de viabilidade técnica.

8 NIVEIS DE SERVIÇO E GARANTIA DE ENTREGA

8.1 Para fins de garantia de entrega de serviço somente serão considerados testes efetivos os mesmos realizados através de conexão física (via cabo ethernet).

Testes realizados através de rede Wi-Fi não serão considerados válidos uma vez que a mesma pode sofrer interferências que prejudiquem a entrega do serviço.

9 RESCISÃO DA OFERTA

A presente oferta será rescindida em caso de:

- a) Inadimplência;
- b) Descumprimento das obrigações contratuais;
- c) Migração para outra oferta, que não dê direito aos benefícios desta oferta;
- d) Transferência de titularidade;
- e) Adesão a outras ofertas não acumulativas com a presente oferta;
- f) Cancelamento ou suspensão temporária de qualquer dos planos necessários ao funcionamento desta oferta;
- g) Mudança de endereço onde o serviço de Acesso à Internet não puder ser prestado por indisponibilidade técnica no local.

10 VALOR DA MULTA EM CASO DE RESCISÃO ANTECIPADA

Para contratos com desconto, mediante fidelidade, onde o **CONTRATANTE** solicite o cancelamento da oferta **COMBO INTERNET + SVA**, antes do término de sua vigência, ou seja, rescindindo pelos motivos descritos nos itens 9.a), 9.b) e 9.f) ,9.g) deverá pagar a multa sob benefício obtido ao contratar o serviço, sendo adequado ao período que faltar para o término de vigência do contrato e também deverá quitar, caso exista(m), débitos referentes a taxas de habilitação, instalação, adesão, mudança de endereço ou alteração do ponto de instalação:

Exemplo de rescisão Antecipada:

- Entendimento: Benefício de R\$ 957,60 e prazo restante ao término de contrato 6 meses.

- Cálculo: $R\$ 957,60 / 12 = R\$ 79,80$

*- Multa: $R\$ 79,80 * 6 = R\$ 478,80$ + taxas de instalação/ativação/habilitação que estejam em*

*aberto o pagamento e outros benefícios concedidos
ao CONTRATANTE conforme Termo de Permanência*

11 DAS REGRAS GERAIS PARA CONTRATAÇÃO

11.1 Para contratar a oferta, o contratante deverá apresentar às CONTRATADAS, originais e cópias de um documento de identificação com foto, o CPF e comprovante de residência.

11.2 A escolha dentre os planos de oferta, a ser feita pelo CONTRATANTE, está sujeita a verificação da disponibilidade técnica do serviço no endereço de instalação solicitado.

11.3 É permitida a alteração do endereço da instalação do serviço de Acesso à Internet, desde que tenha disponibilidade técnica do serviço no novo endereço solicitado para instalação, está passível de taxas conforme já discriminado neste regulamento de oferta.

11.4 A cobrança do serviço poderá ser pro-rata, no mês de ativação e/ou desativação do serviço, ou seja, proporcional ao número de dias em que o serviço estiver ativo em um mês, considerando este como sendo de 30 (trinta) dias corridos.

11.5 A contratação da oferta COMBO INTERNET + SV implica na aceitação total e irrestrita de todos os termos deste regulamento de plano de serviço e de oferta, do contrato, e demais características dos serviços disponibilizadas pela contratada, inclusive através do site <https://www.fibraconn.com.br/>.

11.6 A oferta é exclusiva para a prestação do serviço objeto da mesma, não podendo, sob qualquer hipótese, ser resgatado o benefício em moeda corrente ou eventualmente ser utilizado como crédito em outros serviços que sejam objeto de outras Ofertas.

11.7 A adesão à oferta é intransferível, bem como os direitos dela decorrentes, não sendo permitida a transferência de titularidade, do uso e gozo do serviço do regulamento de oferta.

11.8 A oferta não é cumulativa com qualquer outra existente ou que venha a ser disponibilizada pela contratada.

11.9 A contratada poderá no curso desta oferta, ao seu exclusivo critério, ofertar produtos em condições promocionais. Estes, poderão ser contratados opcionalmente pelos contratantes.

11. 10 A contratação desta oferta está sujeita à análise do crédito do contratante.

12 DISPOSIÇÕES FINAIS

12.1 Ao aderir a este Plano de Serviço, o Assinante 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://www.fibraconn.com.br/>.

12.2. O Atendimento pela Prestadora poderá ser realizado:

- Via WhatsApp: (69) 3535-2424 (disponível das 08:00 às 22:00 de segunda à sexta-feira; e das 08:00 às 18:00 aos sábados, domingos e feriados);
- De forma presencial;
- Endereço eletrônico para atendimento online: <https://www.fibraconn.com.br/>.

12.3 Por meio do endereço eletrônico, o Assinante poderá obter informações sobre os Planos de Serviço, cobrança, elucidar dúvidas e abrir chamado para suporte.

12.4 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://www.fibraconn.com.br/>.