



REGULAMENTO SUPORTE PREMIUM – UPPER FIBRA

São partes deste regulamento o ASSINANTE, qualificado no plano de Serviço e/ou no Banco de Dados da Prestadora, e a **Upper Telecom**, doravante denominada **PRESTADORA**, e tem como objetivo conceder ao cliente benefícios dos serviços Upper Telecom, seguindo as seguintes regras:

1 – DIRETRIZES GERAIS

1.1 Os clientes que contratarem os serviços de internet banda larga fixa da Upper Telecom, terão incluso o Suporte Premium com acesso aos seguintes benefícios:

- Suporte todos os dias da semana, através da Central de Relacionamento;
- Atualização de equipamentos, conforme disponibilidade da Upper Telecom;
- Conexão de dispositivos via cabo de rede, sem custo adicional;
- Troca do aparelho de cômodo, sem custo adicional;
- Visita técnica todos os dias, inclusive domingos e feriados;
- Transferência de endereço sem custo adicional;
- Teste de performance e cobertura do Wi-Fi presencial;

1.2 Os serviços acima descritos, estarão detalhados no **item 3** deste regulamento.

2 – CLIENTES ELEGÍVEIS

2.1 Para ter direito aos benefícios do Suporte Premium da Upper Telecom, o cliente deve:

- Ser cliente residencial da Upper Telecom;
- Possuir um plano de internet com velocidade mínima de 500 MEGA;
- Possuir o Contrato de Permanência devidamente assinado;
- Os benefícios do Suporte Premium da Upper Telecom tem duração de 12 meses e é renovado a cada renovação de contrato.

3 – DOS SERVIÇOS PRESTADOS NO SUPORTE PREMIUM

3.1 Suporte todos os dias

O suporte é oferecido todos os dias da semana, através da Central de Relacionamento, das 8h às 23h, que pode ser contatada pelo (87)3863-1531, através de ligação ou WhatsApp.

3.2 Atualização de equipamentos

A atualização dos equipamentos será permitida mediante avaliação da equipe técnica da Upper Telecom que analisará a necessidade da troca e ela será disponibilizada conforme disponibilidade de estoque da Upper Telecom.

3.3 Conexão de dispositivos via cabo de rede

A conexão entre dispositivos via cabo de rede é oferecida ao cliente Upper Telecom sem custo adicional, respeitando o limite de metragem de 10 metros e a quantidade de portas disponíveis no Roteador. Caso o cliente tenha mais dispositivos, a Upper Telecom se compromete em oferecer a conexão, desde que o cliente se disponha a fornecer o dispositivo para essa extensão.

3.4 Troca do aparelho de cômodo

O cliente Upper Telecom poderá realizar a solicitação de troca de cômodo apenas uma vez ao ano sem custos adicionais. Caso a troca de cômodo seja solicitada mais de uma vez ao ano, será cobrado o valor de R\$ 30,00 (trinta reais).

3.5 Visita técnica

A visita técnica é fornecida todos os dias, inclusive domingos e feriados, respeitando o prazo do Acordo de Nível de Serviço (SLA).

3.6 Transferência

A transferência de endereço é disponibilizada uma vez ao ano sem custos adicionais. Caso a transferência seja solicitada mais de uma vez ao ano, será cobrado o valor de R\$ 80,00 (oitenta reais).

3.7 Teste de performance e cobertura do Wi-Fi presencial

O teste de performance e cobertura do sinal Wi-Fi é realizado com a visita do técnico na residência do cliente que fará um mapeamento da casa, demonstrando o melhor local para posicionamento do roteador. Na análise, é indicado o reposicionamento do roteador ou até mesmo a introdução de outro equipamento para garantir a melhor experiência na conexão do cliente. O cliente que se recusar a realizar a instalação do roteador no local indicado pelo técnico assina um termo de ciência da instalação do roteador em um local que interfere o sinal Wi-Fi dentro da residência.



4 – VIGÊNCIA

4.1 O Suporte Premium é válido por tempo indeterminado, podendo ser prorrogado ou cancelado a critério da Upper Telecom.

5 – CANCELAMENTO

5.1 O Suporte Premium Upper Telecom é cancelado em conjunto com o cancelamento da prestação do serviço de internet.

6 – DEMAIS REGRAS DO BENEFÍCIO

6.1 Os benefícios do Suporte Premium Upper Telecom são cumulativos com os benefícios do plano de internet contratado pelo cliente.

6.2 A Upper Telecom reserva-se o direito de alterar, suspender ou cancelar o presente benefício, mediante aviso prévio e nos termos previstos na regulamentação em vigor;

6.3 A adesão ao Suporte Premium implica na aceitação integral deste regulamento;

6.4 O Suporte Premium é gratuito para todos os clientes residenciais da Upper Telecom que possuem um plano de internet com velocidade mínima de 500 MEGA;

6.5 O cliente deve manter seu plano de internet adimplente para manter o Suporte Premium ativo;

6.6 A Upper Telecom se reserva ao direito de cancelar o Suporte Premium do cliente que descumprir qualquer cláusula deste regulamento.

7 – DISPOSIÇÕES FINAIS

7.1 A adesão ao benefício implica no entendimento e na concordância das condições e regras descritas neste regulamento, bem como com os Contratos de Prestação de Serviços e demais instrumentos associados;

7.2 Para mais informações, entre em contato com a Central de Relacionamento pelo número: (87)3863-1531.

Petrolina-PE, 05 de Janeiro de 2024.

ASSINATURA: _____
PRESTADORA: **UOSLEY A DA S AMORIM INFORMATICA ME**
CNPJ: **11.040.418/0001-49**