



## 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 400 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\$ 50,00 (cinquenta 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 400 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.

A handwritten signature in black ink, appearing to read "Uosley A da S Amorim", is written over a horizontal line.

ASSINATURA: \_\_\_\_\_

PRESTADORA: **UOSLEY A DA S AMORIM INFORMATICA ME**

CNPJ: **11.040.418/0001-49**