

PLANO GERAL DE SERVIÇOS

Certto Telecomunicações

Metronet Informática

Metrotec Informática

MetroBR Informática

ViaBr Informática

Alô Telefonia

Rev_202402v1.0

Plano Geral de Serviços – Descritivo técnico, comercial e financeiro
Data da vigência: de 21/02/2024 até ser substituído por documento posterior

Plano	(1) Velocidades		Garantia		Franquia de Dados			Vigência	(2) Valor	Forma	Dia	Serviços de Valor Adicionado Disponíveis		
	Mbps	Mbps	Download	Upload	S/N	Capacidade	Valor Excedente					Contratual	Mensal	Cobrança
2024 - S1 - Certo Fibra Residencial 240 Mega	240	120	40%	40%	Não	Não se aplica	Não se aplica	12 meses	R\$ 94,70	(3)	5,10,15,20,25	Indisponível	Indisponível	Ubook + NBA Team
2024 - S1 - Certo Fibra Residencial 360 Mega	360	180	40%	40%	Não	Não se aplica	Não se aplica	12 meses	R\$ 104,70	(3)	5,10,15,20,25	1 produto	Indisponível	Ubook + NBA Team
2024 - S1 - Certo Fibra Residencial 720 Mega	720	360	40%	40%	Não	Não se aplica	Não se aplica	12 meses	R\$ 144,70	(3)	5,10,15,20,25	2 produtos	1 produto	Indisponível
2024 - S1 - Certo Fibra Residencial 960 Mega MESH	960	480	40%	40%	Não	Não se aplica	Não se aplica	12 meses	R\$ 254,70	(3)	5,10,15,20,25	4 produtos	2 produtos	Indisponível
2023 - S1 - Certo Fibra Comercial 200 Mega	200	100	40%	40%	Não	Não se aplica	Não se aplica	12 meses	Indisponível	(3)	5,10,15,20,25	Indisponível	Indisponível	Indisponível
2023 - S1 - Certo Fibra Comercial 300 Mega	300	150	40%	40%	Não	Não se aplica	Não se aplica	12 meses	R\$ 144,90	(3)	5,10,15,20,25	Indisponível	Indisponível	Indisponível
2023 - S1 - Certo Fibra Comercial 500 Mega	500	250	40%	40%	Não	Não se aplica	Não se aplica	12 meses	Indisponível	(3)	5,10,15,20,25	Indisponível	Indisponível	Indisponível
2023 - S1 - Certo Fibra Comercial 600 Mega	600	300	40%	40%	Não	Não se aplica	Não se aplica	12 meses	R\$ 164,90	(3)	5,10,15,20,25	Indisponível	Indisponível	Indisponível
2023 - S1 - Certo Fibra Corporativo 200 Mega	200	100	40%	40%	Não	Não se aplica	Não se aplica	12 meses	R\$ 304,90	(3)	5,10,15,20,25	Indisponível	Indisponível	Indisponível
2023 - S1 - Certo Fibra Corporativo 300 Mega	300	150	40%	40%	Não	Não se aplica	Não se aplica	12 meses	R\$ 404,90	(3)	5,10,15,20,25	Indisponível	Indisponível	Indisponível
2023 - S1 - Certo Fibra Corporativo 500 Mega	500	250	40%	40%	Não	Não se aplica	Não se aplica	12 meses	Indisponível	(3)	5,10,15,20,25	Indisponível	Indisponível	Indisponível
2023 - S1 - Certo Fibra Corporativo 600 Mega	600	300	40%	40%	Não	Não se aplica	Não se aplica	12 meses	Indisponível	(3)	5,10,15,20,25	Indisponível	Indisponível	Indisponível
2023 - S1 - Certo Fibra Corporativo 200 Mega	200	100	40%	40%	Não	Não se aplica	Não se aplica	24 meses	R\$ 254,90	(3)	5,10,15,20,25	Indisponível	Indisponível	Indisponível
2023 - S1 - Certo Fibra Corporativo 300 Mega	300	150	40%	40%	Não	Não se aplica	Não se aplica	24 meses	R\$ 354,90	(3)	5,10,15,20,25	Indisponível	Indisponível	Indisponível

2023 - S1 - Certo Fibra Corporativo 500 Mega	500	250	40%	40%	Não	Não se aplica	Não se aplica	24 meses	R\$ 580,00	(3)	5,10,15,20,25	Indisponível	Indisponível	Indisponível
2023 - S1 - Certo Fibra Corporativo 600 Mega	600	300	40%	40%	Não	Não se aplica	Não se aplica	24 meses	Indisponível	(3)	5,10,15,20,25	Indisponível	Indisponível	Indisponível
2024 - S1 - Certo Fibra Residencial Start	128	64	40%	40%	Não	Não se aplica	Não se aplica	12 meses	R\$ 69,90	(3)	5,10,15,20,25	Indisponível	Indisponível	Indisponível

- (1) Velocidade nominal medida em megabit por segundo.
- (2) Valor normal do plano sem benefícios e vantagens dos planos COMBO e/ou por fidelização. Em se optando pela modalidade de cobrança através do lançamento recorrente em cartão de crédito, todos os planos listados fazem jus a um desconto de R\$5,00 (Cinco Reais) no valor mensal normal.
- (3) Boleto bancário, título eletrônico e/ou PIX.

Diferencial	Residencial	Comercial	Corporativo	Dedicado
Tipo de IPv4:	IP privado dinâmico CGNAT	IP privado dinâmico CGNAT	01 IP público fixo	01 IP público fixo (/32)
IPv6:	Sim	Sim	Sim	Sim
CIR:	40%	40%	40%	100%
Velocidade (download/upload):	1/0,5	1/0,5	1/0,5	1/1
Possibilita acesso externo (via internet)*:	NÃO	NÃO	Sim	Sim
Liberação de portas baixas**:	NÃO	NÃO	Sim Sob requisição	Sim
Tempo de atendimento (SLA):	2du*	1du*	8hu*	6hc*
Forma de atendimento:	Call Center	Call Center	Canal especial b4b	Canal especial b4b e NOC
Monitoramento de conectividade do cliente:	Não	Não	Sim	Sim
Tipo de cadastro:	CPF	CPF e CNPJ	CPF e CNPJ	CPF e CNPJ
Disponibilidade de serviço:	96% (até 14,4 dias sem serviço por ano)	96% (até 14,4 dias sem serviço por ano)	99% (até 3,6 dias sem serviço por ano)	99% (até 3,6 dias sem serviço por ano)

* Por exemplo, para o uso de câmeras ou automação residencial/comercial.

** Portas de conexão TCP/UDP entre a 0 e a 1023 (Well-known ports) são por padrão bloqueadas nos acessos.

Telefonia STFC

Plano:	Local Ilimitado	Controle 300	Comercial Combo
Franquia minutagem local fixo-fixo	10000	10000	10000
Franquia de minutagem longa distância fixo-fixo	0	300	500
Número de linhas	1	1	2
Bloqueia chamadas a cobrar	Sim	Sim	Sim
Bloqueia chamadas internacionais	Sim	Sim	Sim
Permite agrupamento de linhas	Sim. Ativação por linha: R\$ 15,00 R\$ 5,00/mês por destino configurado com isenção nos três primeiros meses		
Número máximo de linhas	4 (4 planos)	4 (4 planos)	4 (2 planos)
Valor das linhas no combo:	R\$ 9,90	R\$ 24,90	R\$ 44,90
Habilitação no combo com internet banda larga:	Até 2 linhas é isenta Cada 2 linhas adicionais habilitação de R\$ 99,90	Até 2 linhas é isenta Cada 2 linhas adicionais habilitação de R\$ 99,90	Até 2 linhas é isenta Cada 2 linhas adicionais habilitação de R\$ 99,90
Valor das linhas SEM combo:	R\$ 44,90	R\$ 69,90	R\$ 129,90
Habilitação do plano fora do combo apenas telefonia:	R\$ 699,90/plano	R\$ 699,90/plano	R\$ 699,90/plano
Disponibilidade:	Cascavel Toledo Santa Tereza do Oeste	Cascavel Toledo Santa Tereza do Oeste	Cascavel Toledo Santa Tereza do Oeste

Plano Geral de Serviços – Descritivo técnico, comercial e financeiro
Data da vigência: de 21/02/2024 até ser substituído por documento posterior

Valor da Minutagem avulsa

Destino	Valor Minuto
Local (Fixo)	R\$ 0,12
Local (Móvel)	R\$ 0,65
LDN (Fixo)	R\$ 0,26
LDN (Móvel)	R\$ 0,80

Plano Geral de Serviços – Descritivo técnico, comercial e financeiro

Folha 6/6

Data da vigência: de 21/02/2024 até ser substituído por documento posterior

Planos de TV por Assinatura, Combos e Pacotes Opcionais e Extras

Plano	Nº Box Streaming¹	Nº Telas	Valor Mensal (R\$)	Aceita à la carte
LifeLine	00	05 digital ²	R\$ 29,90	Não
StartHD	01	05 (01 digital ² + 04)	R\$ 79,90	Sim
TopHD	01	05 (01 digital ² + 04)	R\$ 119,90	Sim
PremiumHD	01	05 (01 digital ² + 04)	R\$ 149,90	Sim

Canal À La Carte	Valor Mensal (adicional ao plano base contratado)
HBO	R\$ 39,90
Sex Privé	R\$ 24,90

- a. O número de dispositivos (nº telas) são de no máximo 04 (quatro) fixos mais 01 (um) *digital* ², sendo apenas para 02 acessos simultâneos para os canais Discovery.
- a. O CLIENTE terá disponível 05 (cinco) telas sendo 01 sempre apenas *digital* ².
- b. 04 (quatro) pontos podem ser login/senha (aplicativo da loja de app do celular, Android TV ou aplicativos de Smart TVs **compatíveis** *digital* ²) ou MAC Set Top Box.
- b. Havendo locação de equipamentos (Box Streaming ¹) o CLIENTE declara-se fiel depositário do(s) mesmo(s) dando conhecimento do valor de R\$ 350,00 (trezentos e cinquenta reais) por unidade instalada.

¹ *Box Streaming*: equipamento fornecido, em regime de comodato, pela CONTRATADA para conexão física com TVs compatíveis (HDMI).

² *Digital*: dispositivos móveis ou aplicativos instalados em equipamentos **compatíveis** (ChromeCast, Fire TV Stick, smart TVs, tablets e celulares baseados nos sistemas Android e iOS).