

## **REGULAMENTO – PONTO ADICIONAL**

A fim de atender as normas Regulatórias, Cíveis e também o Código de Defesa do Consumidor, principalmente quanto a transparência das informações, publicidade e zelar pelo bom relacionamento com nossos clientes, a AGE apresenta a seguir as condições e diretrizes para a comercialização e utilização de seu novo produto/serviço, que consiste na entrega de Ponto Adicional. Para isso, o presente regulamento, que revoga o anteriormente publicado e até então disponível, será regido pelos seguintes esclarecimentos:

### **1. Em que consiste o produto “Ponto Adicional”?**

**Resposta:** O Ponto Adicional é um produto/serviço facultativo, de caráter adicional que passará a ser ofertado aos clientes da Age. Ele consiste na implantação de novo cabeamento de rede *ethernet* na residência do cliente a partir de conexão secundária a Unidade de Rede Ótica (ONU) já instalada. Esse cabo UTP fornecido pela Age será conectado por uma extensão do cabeamento de rede *ethernet* a algum dispositivo próprio do cliente, como roteadores, consoles de jogos, televisões, computadores, entre outros.

**Observação Importante:** A AGE não fornecerá o equipamento roteador, tão somente o cabo UTP para a possibilitar e extensão da internet.

### **2. Qual o objetivo da oferta desse novo produto/serviço chamado de Ponto Adicional?**

**Resposta:** O Ponto Adicional destina-se a expandir a cobertura do serviço de internet dentro da residência do cliente, e, ainda, viabilizar maior velocidade e desempenho em dispositivos específicos, a depender das necessidades do cliente. A contratação de Ponto Adicional pode ser proveitosa para clientes que possuem residências extensas, com muitas paredes, lajes, repartições externas afastadas do ponto principal e outros que podem obstruir a perfeita qualidade dos serviços contratados.

### **3. Como posso contratar a Oferta?**

**Resposta:** A adesão à Oferta poderá ocorrer mediante solicitação do Usuário, por meio dos nossos canais de comunicação ou por meio da abordagem de nossos vendedores.

- a) Site: [www.agetelecom.com.br](http://www.agetelecom.com.br);
- b) Instagram: @agetelecom
- c) Facebook: agetelecom
- d) Central de atendimento: 0800 2020 777
- e) WhatsApp 4040 4040

### **4. A Age fornecerá novo equipamento para roteamento da internet ou utilização do Ponto Adicional?**

**Resposta:** Não. A Age não fornecerá novo equipamento para o Ponto Adicional. A aquisição de roteador, dispositivos de entretenimento, computadores, dentre outros equipamentos que sirvam para essa finalidade será de responsabilidade do cliente/contratante, bem como a configuração dele, já que não será um equipamento disponibilizado pela Age. A Age não se responsabilizará por problemas referentes ao equipamento do cliente, nem por quaisquer eventuais incompatibilidades entre a rede e o dispositivo conectado.

### **5. O que a AGE irá fornecer com a aquisição do produto/serviço Ponto Adicional?**

**Resposta:** Com a aquisição, a AGE irá fornecer cabo ethernet (conector rj-45). O limite máximo do cabo necessário para a conexão será de 90 (noventa) metros, consistente entre a distância da ONU e o dispositivo indicado pelo cliente.

### **6. Qual o valor do produto/serviço chamado de Ponto Adicional?**

**Resposta:** Para adquirir o serviço/produto chamado de Ponto Adicional, o cliente deverá pagar o valor de R\$150,00 (cento e cinquenta reais). Esse valor poderá ser dividido, a critério exclusivo do cliente e mediante assinatura de termo, em até 03 (três) vezes sem juros.

**Observação Importante:** O valor de R\$ 150,00 (Cento e cinquenta reais) é devido por cada ponto adicional contratado. Para ficar mais claro: 01 ponto = R\$ 150,00; 02 pontos = R\$ 300,00; 03 pontos = R\$ 450,00. O total de aquisições poderá ser dividido em até 03 (três) vezes sem juros e será automaticamente incluído no custo das 03 primeiras faturas subsequentes à data da instalação.

### **7. Há limite de contratação de Ponto Adicional?**

**Resposta:** Sim. O limite de contratação de Pontos Adicionais está limitado a 04 pontos, tendo em vista que esse é o número máximo de entrada de cabos em cada ONU. Dessa forma, não será possível a venda de mais 04 pontos adicionais e nem a cobrança de valor superior a 4x R\$ 150,00.

## 8. Há taxa de instalação?

**Resposta:** Não. Com a aquisição do serviço/produto, a taxa de instalação já está incluída no custo da aquisição.

## 9. O Ponto Adicional será cobrado mensalmente?

**Resposta:** Não. Não haverá cobrança mensal recorrente pelo serviço de Ponto Adicional.

## 10. O Ponto Adicional e os Cabos fornecidos pela AGE serão de propriedade do cliente?

**Resposta:** Sim. Os equipamentos do Ponto Adicional fornecidos pela AGE, como os cabos UTP, serão disponibilizados para o cliente e passarão a ser de sua propriedade após a instalação. Os cabos UTP não precisam ser devolvidos no caso de eventual rescisão contratual e uma vez feito o pagamento integral, ele será de propriedade exclusiva do cliente.

**Observação importante:** A partir do momento da instalação, o cliente é o único responsável pelo zelo, guarda e efetivo cuidado de manutenção para o perfeito funcionamento dos cabos UTP, tendo em vista que uma vez confirmada a perfeita instalação e a utilização dos serviços, não será possível a Age atestar que houve algum tipo de avaria causada pelo mal uso pelo cliente.

## 11. Posso solicitar mudança de endereço?

**Resposta:** Sim. Uma vez concluído o pagamento integral do Ponto Adicional e desde que haja disponibilidade técnica para ativação dos serviços contratados na região, será possível a instalação de todos os pontos adicionais adquiridos sem qualquer custo extra para o cliente, desde que o cliente leve os cabos utilizados no endereço anterior, já que serão de propriedade exclusiva dele. Caso o cliente não leve os cabos pagos e que eram utilizados no endereço anterior, será necessária nova aquisição pelo mesmo valor anterior para a nova instalação.

**Observação Importante:** Caso não haja disponibilidade técnica para a instalação e isso seja confirmado pela visita técnica no endereço indicado pelo cliente, ou não haja cobertura na região, será avaliada a isenção da multa por fidelidade. Caso o ponto adicional esteja quitado, nada será cobrado pelo serviço do ponto adicional em caso de rescisão por inviabilidade técnica.

## 12. Quais são os clientes aptos a contratarem a oferta?

**Resposta:** A oferta é destinada a todos os Usuários com contrato ativo, mediante a existência de disponibilidade técnica para ativação dos Serviços contratados na região e/ou no imóvel de sua instalação e sujeito a análise de crédito. Sendo possível consultar a viabilidade em nossos canais de comunicação:

- a) Site: [www.agetelecom.com.br](http://www.agetelecom.com.br);
- b) Instagram: @agetelecom
- c) Facebook: agetelecom
- d) Central de atendimento: 0800 2020 777
- e) WhatsApp 4040 4040
- f) Existe fidelização na Oferta?

**Resposta:** Não. Esta oferta é exclusivamente para a aquisição de produto de ponto adicional. Não há cobranças adicionais por parte da AGE após a quitação do valor da aquisição do ponto adicional.

## 13. É possível cancelar os serviços do Ponto Adicional?

**Resposta:** Sim. No entanto, o pedido de cancelamento do Ponto Adicional só será válido no caso de não ter ocorrido a quitação do ponto adicional, considerando que não se trata de um serviço de valor recorrente. Caso já tenha ocorrido a quitação do serviço/produto do Ponto Adicional a obrigação não será mais possível. Com isso, uma vez concluída a instalação, não será possível fazer a devolução dos valores pagos ou parcelas pendentes.

**Observação Importante:** O serviço/produto Ponto Adicional não se confunde com o Plano contratado pelo cliente. Para o caso de ainda possuir fidelidade, o cancelamento do Plano estará sujeito a cobrança de multa devida proporcional ao tempo de cancelamento (pro rata).

## 14. Quais são os requisitos mínimos para utilização e teste da velocidade contratada?

**Resposta:** Para que o Usuário obtenha uma total experiência com a internet da AGE é essencial a observância dos requisitos mínimos a seguir:

- Conexão via cabo na interface de 1G da ONU Nokia (roteador na casa do cliente);
- Conexão via cabo na interface de 1G do computador (Placa de rede gigabit);
- Computador com Placa de Memória RAM 4G (ou superior);
- Computador com Processador Intel Core i3 (Compatível ou superior); e
- Computador com armazenamento SSD 128G (ou superior).

Ademais, podem ocorrer variações de performance de velocidade quando a conexão se dá mediante a uma rede local Wi-Fi, em função da distância da ONU, interferências causadas por outros equipamentos, obstáculos físicos, de modo que a velocidade de entrega máxima contratada ocorrerá em testes feitos, por meio de conexão física e observando a configuração acima.

#### 15. Como faço para pagar minha fatura?

**Resposta:** O Usuário pode realizar o pagamento em débito em conta, disponível nos bancos Santander e Caixa Econômica Federal. Para correntistas dos demais bancos, os meios de pagamento disponíveis são apenas boleto e cartão de crédito (bandeiras Mastercard, Visa, Cielo, American Express, Elo, Diners Club, Agiplan, Banes Card, Hipercard, JCB, Credz).

#### OBSERVAÇÕES:

- (a) Este regulamento revoga qualquer outro que esteja ativo ou publicado no site referente a condições de Contratação de Ponto Adicional, de forma que o presente atende todas as necessidades inerentes à publicidade, transparência e outras exigências legais.
- (b) A adesão do Usuário implica na expressa concordância com as cláusulas e condições deste Regulamento, que é parte integrante do "CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS", "CONTRATO DE COMODATO ou LOCAÇÃO", "CONTRATO DE PERMANÊNCIA" registrado junto ao Cartório do 1º Ofício de Registro Civil, Títulos e Documentos e Pessoa Jurídica do Distrito Federal e disponibilizado no site da AGE ([www.agetelecom.com.br](http://www.agetelecom.com.br)), bem como os "CONTRATOS DOS TERCEIROS";
- (c) O Usuário informa que tomou conhecimento do presente regulamento e de todos os termos da oferta, informando, desde já, que dá total aceite às condições no ato da contratação desta oferta.
- (d) O Usuário informa que está em pleno uso de sua capacidade civil e que não há no ato da contratação qualquer vício que possa impactar em sua manifestação de vontade para a assinatura do presente.
- (e) A **AGE** poderá: modificar, suspender ou cancelar a presente Oferta desde que seja mediante prévia comunicação e observância da regulação setorial.

Brasília, 30 de abril de 2024

---

**AGE TELECOMUNICAÇÕES S.A.  
(PRESTADORA)**

---

**AGE CONEXOES DE INTERNET LTDA**

---

**AGE SERVICOS DE INFORMATICA LTDA**

---

**AGE TECNOLOGIA DA INFORMACAO LTDA**

---

**AGE LOCACOES DE EQUIPAMENTOS DE INFORMATICA LTDA**