

## **REGULAMENTO – EXTENSOR WI-FI MESH**

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 no “EXTENSOR WI-FI MESH”. Para isso, o presente regulamento, que revoga o anteriormente publicado e até então disponível, será regido pelos seguintes esclarecimentos:

### **1. O que é o serviço “EXTENSOR WI-FI MESH”?**

**Resposta:** O Extensor *Wi-Fi Mesh* é um serviço facultativo, de caráter adicional que passará a ser ofertado aos clientes da Age. Ele visa proporcionar uma maior cobertura de rede *Wi-Fi* em toda a residência ou espaço comercial. Uma das principais vantagens do *Wi-Fi Mesh* é a criação de uma rede única e inteligente, otimizando a experiência do usuário. O serviço de Extensor *Wi-Fi Mesh* amplia significativamente a cobertura da rede *Wi-Fi*, eliminando a redução do sinal em áreas com sinal fraco ou os chamados “área de sombra” na residência ou local de trabalho do Cliente.

### **2. O que o serviço “EXTENSOR WI-FI MESH” pretende fazer?**

**Resposta:** O serviço *Wi-Fi Mesh*, tem como principal proposta criar uma rede única com múltiplos dispositivos (extensores), que operam de forma inteligente. Na prática, o serviço objetiva reduzir aquela necessidade de troca recorrente de redes decorrente da locomoção nos vários ambientes da residência ou espaço comercial. O *Wi-Fi Mesh* permitirá uma melhor distribuição do sinal de rede, de forma que os dispositivos dos clientes poderão se conectar automaticamente ao ponto de acesso mais forte da casa ou espaço comercial, com muito menos intercorrências na conexão de internet. O *Wi-Fi Mesh* pretende possibilitar também uma melhor experiência de *Streaming* e Jogos. O sistema *Wi-Fi Mesh* pode ser estendido por até 05 extensores, dependendo da necessidade e a marca do extensor (Nokia ou Huawei).

### **3. Qual a amplitude do sinal ofertado pelo serviço “EXTENSOR WI-FI MESH” e quem poderá se beneficiar?**

**Resposta:** O EXTENSOR *WI-FI MESH* serve para quem busca uma solução robusta para melhorar a conectividade *Wi-Fi* em sua residência ou espaço comercial com mais de 70 m<sup>2</sup>. Esse serviço é recomendado para todos os clientes pessoa física da AGE, mas também para pequenas e médias empresas com espaços comerciais de até 70 m<sup>2</sup>. Esse serviço pode ser uma excelente opção para garantir a extensão do sinal da rede, garantindo uma melhor performance em todos os ambientes cobertos pelo serviço, respeitada amplitude descrita.

### **4. Como posso contratar o serviço adicional “EXTENSOR WI-FI MESH”?**

**Resposta:** A adesão ao produto poderá ocorrer mediante solicitação do próprio usuário pelos canais de atendimento da AGE, canais vendas das AGE, site da AGE, durante a instalação de algum serviço por um colaborador devidamente identificado e credenciado da AGE, ou por outro meio oficial de contato/contratação da AGE. Se já houver um contrato ativo para o fornecimento de serviços pela Age na residência do solicitante, a contratação do produto só será concluída com a participação do titular do plano contratado, que deverá fornecer documento de identidade oficial e todas as demais informações como número de telefone, e-mail, nome completo e outros dados que possibilitem identificar e confirmar sua identidade.

### **5. Quais são os clientes aptos a contratarem o serviço “EXTENSOR WI-FI MESH”?**

**Resposta:** O EXTENSOR *WI-FI MESH* é uma solução adicional ao plano contratado, direcionado principalmente para pessoas físicas e para pequenas e médias empresas. A oferta é destinada a todos os Usuários com contrato ativo e para novas contratações, 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. Para contratos ativos, haverá a refidelização do plano, iniciando o prazo de fidelização a partir da contratação do Extensor *Wi-Fi Mesh*.

### **6. Quais os principais canais utilizados pela AGE e que podem possibilitar a contratação?**

- 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

### **7. Qual o prazo para aderir ao produto adicional “EXTENSOR WI-FI MESH”?**

**Resposta:** O prazo máximo para adesão ao serviço “EXTENSOR *WI-FI MESH*” será o do período de fidelização do plano contratado, o usuário deverá contratar um plano de serviços de banda larga fixa com a Age Telecom. O prazo para aderir ao produto adicional é enquanto durar a fidelização e da disponibilidade técnica, a partir da publicação deste regulamento, em 30.04.2024. Sujeito a alterações.

## 8. A Age fornecerá novo equipamento para a utilização do produto EXTENSOR WI-FI MESH?

**Resposta:** Sim. A Age fornecerá o(s) equipamento(s) de EXTENSOR(ES) *WI-FI MESH*. A conexão entre os equipamentos *Mesh* serão preferencialmente através do cabo *ethernet* (de rede) para garantir uma melhor experiência de conexão do usuário. A configuração da Rede *Mesh* será de responsabilidade da equipe técnica da Age, sendo nossa responsabilidade a configuração correta do equipamento no ato da instalação do serviço.

## 9. Como será feita a configuração e o gerenciamento serviço "EXTENSOR WI-FI MESH"?

**Resposta:** A configuração e o gerenciamento do *Wi-Fi Mesh* geralmente são simplificados, permitindo que os usuários controlem a rede por meio de um aplicativo intuitivo.

## 10. Os equipamentos fornecidos pela AGE serão de minha propriedade?

**Resposta:** Não. O(s) equipamento(s) para o *Wi-Fi Mesh* será(ão) cedido(s) na forma de comodato e será cobrado um valor mensal pela locação de cada equipamento, devendo respeitar e observar as disposições e termos dos contratos que regem a relação. O(s) equipamento(s) deverá(ão) ser devolvido(s) em até 15 dias ao final do Contrato, sob pena de multa de R\$1.000,00 (mil reais). É total responsabilidade do cliente confirmar a devolução do equipamento.

## 11. 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).

Observação Importante: Por questões técnicas alheias à vontade da AGE, 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.

## 12. Qual o valor do "EXTENSOR WI-FI MESH"?

**Resposta:** Para adquirir o produto de Extensor *Wi-Fi Mesh*, o cliente deverá pagar o valor mensal de R\$30,00 (trinta reais) para cada extensor solicitado. Esse valor será agregado automaticamente à fatura do plano de internet do cliente. Ao adquirir o Extensor *Wi-Fi Mesh*, o cliente concorda com uma fidelidade de 12 meses, durante os quais o pagamento mensal será mantido na fatura do plano contratado.

## 13. Quantos "EXTENSORES WI-FI MESH" o cliente pode solicitar?

**Resposta:** O cliente pode solicitar até 05 (cinco) pontos EXTENSORES ADICIONAIS MESH por contrato, devendo ser pago mensalmente à AGE a soma dos valores individuais de R\$ 30,00 (Trinta reais) por cada ponto adicional, devendo esses valores serem pagos juntamente com o valor do plano contratado na data do vencimento da fatura.

## 14. Qual a extensão de sinal possibilitada por cada "EXTENSOR WI-FI MESH"?

**Resposta:** O equipamento "*WI-FI MESH*" possibilita a extensão do sinal por até 100 m<sup>2</sup> de área com sinal *Wi-Fi*.

## 15. Quantos usuários cada equipamento suporta?

**Resposta:** Cada equipamento *Mesh* suporta até 32 usuários simultâneos na rede 5G, e mais 32 usuários na rede 2.4G. É possível incluir até 5 equipamentos "*WI-FI MESH*" em cascata, o que permite cobrir uma área total de até 500 m<sup>2</sup> com conexão *Wi-Fi*. Isso significa que até 5 equipamentos *MESH* podem trabalhar em conjunto para oferecer uma cobertura expandida e robusta para abranger áreas maiores ou espaços com obstáculos que possam interferir no sinal.

## 16. O "EXTENSOR WI-FI MESH" será cobrado mensalmente na fatura do plano contratado?

**Resposta:** Sim. Haverá cobrança mensal recorrente pelo serviço, correspondente a R\$30,00 (trinta reais) mensais para cada extensor solicitado, sendo a cobrança inserida automaticamente na fatura do plano contratado do Cliente.

## 17. Será devido o desconto para o caso de o cliente alegar que não utilizou o serviço "EXTENSOR WI-FI MESH" após a contratação?

**Resposta:** Não. A não utilização de quaisquer serviços e contratações adicionais não acarretarão descontos ou redução de valores para o Usuário, pois os serviços são disponibilizados mediante a contratação do produto.

**18. Há fidelização ou refidelização para aquisição do serviço "EXTENSOR WI-FI MESH"?**

**Resposta:** Sim. Caso haja adesão deste produto adicional ao plano contratado, conforme sinalizado nesse regulamento, haverá fidelização ao plano com permanência mínima de 12 meses. A permanência mínima de 12 meses é válida para contratações e/ou *upgrades*. Ao adquirir o Extensor *Wi-Fi Mesh* como parte do plano contratado, o cliente concorda em permanecer no plano por um período mínimo de 12 meses. **No caso de *upgrades*, ocorrerá uma refidelização do plano principal.** Isso significa que, para contratos ativos com a AGE que adquirirem posteriormente o Extensor *Wi-Fi Mesh*, será iniciada uma nova contagem de 12 meses de fidelidade a partir da contratação do Extensor.

**19. Há incidência de multa em caso da não observância do prazo de permanência mínima de 12 (doze) meses a partir da aquisição do equipamento/serviço "EXTENSOR WI-FI MESH"?**

**Resposta:** Sim. Há permanência mínima de locação do(s) equipamento(s) "EXTENSOR WI-FI MESH" de 12 meses. Em caso de rescisão antecipada, haverá a incidência de multa no montante de R\$150,00 (cento e cinquenta reais) *pro rata* (proporcional) em caso de rescisão durante o período de fidelidade. A multa incide sobre a utilização do cabeamento de rede estruturado disponibilizado.

**Observação importante:** A multa devida em caso de rescisão é específica para a contratação do serviço "EXTENSOR WI-FI MESH", que também é devida de forma *pro rata* em caso de rescisão anterior a 12 meses. Essa multa não se confunde com a multa por rescisão antecipada do plano contratado. Dessa forma, **havendo o cancelamento dos dois serviços/produtos contratados pelo cliente antes do prazo de 12 meses, as multas serão calculadas de forma cumulativa.**

**20. Posso solicitar mudança de endereço dos EXTENSORES "WI-FI MESH" sem taxas?**

**Resposta:** Sim. Não haverá cobrança adicional pela transferência de endereço dos "EXTENSORES WI-FI MESH", desde que haja disponibilidade técnica para ativação dos Serviços contratados na região e/ou no imóvel de sua instalação para o novo endereço.

**Observações importante:** Não haverá cobrança de taxa para mudança do EXTENSOR WI-FI MESH. No entanto, haverá cobrança de 95,00 reais, devida pela troca de endereço que por consequência, irá gerar nova instalação e configuração da ONU.

**21. O cliente pode consultar a viabilidade de contratação em sua região em quais 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

**22. Existe a possibilidade de aumento no valor do produto EXTENSOR WI-FI MESH?**

**Resposta:** Sim. Os valores atuais podem ser atualizados a partir de 12 (doze) meses, contados da data de Contratação pelo Usuário, que poderá ser substituído por outro regulamento após o período de fidelização pelo Usuário.

**23. É possível cancelar apenas o produto EXTENSOR WI-FI MESH e manter as condições contratuais do plano de internet?**

**Resposta:** Sim. É possível cancelar apenas o produto de EXTENSOR WI-FI MESH sem afetar o plano de internet principal contratado, portanto, eventual cancelamento abarcará tão somente o serviço adicional contratado. Em caso de cancelamento antes do tempo mínimo de permanência, será devida a multa *pro rata* (proporcional) no valor de até R\$150,00 (cento e cinquenta reais), conforme explicado anteriormente.

**24. 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 GERAIS:**

- (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 INFORMACAOLTDA.**

---

**AGE LOCACOES DE EQUIPAMENTOS DE INFORMATICA LTDA.**