

REGULAMENTO – ATENDIMENTO PREMIUM AGE FIBRA

O Grupo AGE apresenta a seguir as condições e diretrizes para a comercialização e utilização de sua nova Oferta, que consiste no serviço de ATENDIMENTO PREMIUM para seus clientes.

1. O que é o PLANO ATENDIMENTO PREMIUM da AGE FIBRA?

Resposta: O Atendimento Premium é um serviço adicional oferecido pela AGE FIBRA que proporciona um atendimento exclusivo e prioritário aos nossos clientes. Ele inclui suporte técnico especializado e humanizado, disponível através de um canal exclusivo de voz e texto (WhatsApp) pelo número (61) 3193-1767 e além do atendimento imediato e diferenciado, o cliente terá prioridade em instalações e visitas de reparo para o dia seguinte. A proposta do serviço é agilizar o processo de atendimento, oferecendo um hotline direto com uma equipe mais especializada, garantindo prioridade para reparo/instalação e na fila de espera do call center em caso de qualquer falha técnica.

2. Como posso contratar o ATENDIMENTO PREMIUM?

Resposta: Qualquer cliente da AGE FIBRA com um plano de internet ativo pode contratar o Atendimento Premium. O serviço é adicionado ao seu plano por um valor mensal adicional de R\$ 50,00.

3. Qual o prazo para aderir à Oferta?

Resposta: A adesão aos planos com o Serviço ATENDIMENTO PREMIUM poderá ser feita até o dia 31 de dezembro de 2024, ou enquanto durar a fidelização e/ou disponibilidade técnica. Encerradas as condições do plano contratado pelo cliente, as condições e serviços existentes poderão ser extintos a critério exclusivo da AGE Fibra. Sujeito a alterações.

4. Qual é o tempo mínimo de permanência?

Resposta: Após a contratação do Atendimento Premium, existe um período mínimo de permanência de 3 (três) meses. Durante esse período, não é permitido o cancelamento ou *downgrade* do serviço.

5. Existe fidelização para aquisição do serviço?

Resposta: Não, o serviço de Atendimento Premium não possui cláusula de fidelização. Diferentemente do plano principal, que pode ter uma vigência mínima de 12 meses de fidelização. O Atendimento Premium será renovado a cada mês, como um serviço adicional. O cliente poderá cancelar o serviço após o período mínimo de permanência de 3 meses, sem qualquer penalidade, havendo tão somente a cobrança proporcional (*pro-rata*) referente ao tempo de utilização do serviço até o momento do cancelamento.

6. Como funciona a renovação do serviço?

Resposta: O serviço de Atendimento Premium será renovado automaticamente a cada mês junto com o plano de internet contratado. Caso o cliente deseje cancelar o serviço após o período mínimo de permanência, basta entrar em contato com a AGE FIBRA, o cancelamento do serviço de Atendimento Premium será imediato, contando da data em que o cliente solicitar o cancelamento, devendo tão somente realizar o pagamento proporcional ao tempo de utilização do serviço até o momento do cancelamento.

7. Quais são as vantagens do ATENDIMENTO PREMIUM?

Resposta: Os clientes que aderirem ao Atendimento Premium terão acesso a:

- Canal de Atendimento Exclusivo: Atendimento exclusivo, ágil e prioritário via telefone ou WhatsApp.
- Suporte Especializado: Atendimento humanizado com baixo tempo de espera.
- Visitas Técnicas Prioritárias: Prioridade em visitas para instalação e reparos, com atendimento garantido até o dia seguinte, exceto aos domingos. Por exemplo, um reparo solicitado no sábado será executado até a segunda-feira seguinte.

8. Quais são os horários de atendimento do canal exclusivo?

Resposta: O canal exclusivo do Atendimento Premium funciona nos seguintes horários:

- Segunda a Sábado: Das 08h às 22h.
- Domingos e Feriados: Das 08h às 18h.

9. Quais são os direitos e deveres do cliente com o ATENDIMENTO PREMIUM?

Resposta: Ao contratar o Atendimento Premium, o cliente tem o direito a um atendimento prioritário e especializado. Em contrapartida, deve assegurar o pagamento da taxa mensal e respeitar as condições de permanência mínima de 3 meses, conforme estipulado no item 4.

10. Há incidência de multa em caso da não observância do prazo de permanência mínima de 3 (três) meses a partir da aquisição do serviço?

Resposta: Não. Após o período mínimo de permanência de 3 meses, o cliente pode solicitar o cancelamento do Atendimento Premium a qualquer momento entrando em contato com a AGE FIBRA por meio dos canais de atendimento disponíveis.

11. As condições do serviço podem ser alteradas?

Resposta: Sim, as condições do serviço de Atendimento Premium podem ser alteradas pela AGE FIBRA. Em caso de mudanças, os clientes serão notificados com antecedência mínima de 30 (trinta) dias. A continuidade do uso do serviço após a alteração implica a aceitação das novas condições.

12. Quais são os USUÁRIOS aptos a contratarem a oferta?

Resposta: O serviço de Atendimento Premium está disponível para pessoas físicas e jurídicas. 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, não haverá a refidelização do plano.

O USUÁRIO pode consultar a viabilidade de contratação na sua região em nossos canais de comunicação:

- **Site:** www.agetelecom.com.br
- **Instagram:** @agetelecom
- **Facebook:** agetelecom
- **Central de atendimento:** 0800 2020 777
- **WhatsApp:** 4040 4040

13. Posso compartilhar o número de ATENDIMENTO PREMIUM com terceiros?

Resposta: Não. O Atendimento Premium é um serviço individual e exclusivo para o titular do contrato. Caso um cliente ligue para o número exclusivo do Atendimento Premium sem ter o serviço contratado, a chamada será transferida para o atendimento convencional da AGE FIBRA. O atendente coletará os dados do cliente e verificará se o serviço está incluído no plano. Se não estiver, o cliente será direcionado para o atendimento padrão através do 0800, sem qualquer prejuízo na qualidade do suporte, porém sem as vantagens de prioridade e agilidade oferecidas pelo Atendimento Premium.

Caso seja identificado que o número exclusivo foi compartilhado com terceiros, a AGE FIBRA poderá tomar medidas para proteger a integridade do serviço, como o redirecionamento das chamadas de números não autorizados para o atendimento convencional. Essa prática ajuda a garantir que as vantagens do Atendimento Premium sejam mantidas apenas para os clientes que contrataram o serviço, sem prejudicar os clientes tanto aos que não aderiram quanto aos que aderiram.

ATENÇÃO 

Para garantir que você aproveite todos os benefícios do Atendimento Premium, não compartilhe o número exclusivo com terceiros ou o seu CPF. Esse serviço é desenhado para atender você com a agilidade e a prioridade que merece. Compartilhar o número pode comprometer a qualidade do atendimento e resultar na perda dos benefícios exclusivos para os quais você contratou o serviço.

14. Posso solicitar mudança de endereço?

Resposta: Sim, a troca de endereço será do plano principal e ocorrerá desde que haja disponibilidade técnica para ativação dos serviços contratados na região e/ou novo endereço. O custo para essa mudança será de R\$ 95,00 (noventa e cinco reais). Caso não haja disponibilidade técnica para a instalação e isso seja confirmado pela visita técnica ou não haja cobertura, será avaliada a isenção da multa por fidelidade e permanência no plano. Somente na hipótese de confirmação da impossibilidade de mudança do endereço, mediante comprovante de residência (contrato de aluguel, energia, água, telefonia), poderá ocorrer a isenção da multa.

15. Quais são as limitações de responsabilidade da AGE FIBRA?

Resposta: A AGE FIBRA pretende agilizar o atendimento do cliente que aderir ao produto, garantindo prioridade na fila de atendimento e no envio de reparos ou instalações. No entanto, o Atendimento Premium é um serviço adicional que o cliente pode optar por incluir em seu contrato, caso julgue importante e necessário. Com isso a AGE FIBRA não se responsabiliza por situações alheias ao seu controle, como interrupções no serviço causadas por falhas na rede elétrica, problemas nos dispositivos do cliente, ou eventos de casos fortuitos ou força maior (ex.: desastres naturais,

atos de vandalismo, alagamentos, etc.), lugares de difícil acesso, problemas causados pelo mau uso do equipamento ou qualquer outro evento que não esteja previsto neste Regulamento. O compromisso de atendimento prioritário está sujeito à disponibilidade técnica e às condições operacionais.

16. Em quais situações o serviço de ATENDIMENTO PREMIUM pode ser suspenso ou cancelado?

Resposta: A AGE FIBRA reserva-se o direito de suspender ou cancelar o serviço de Atendimento Premium em casos de inadimplência, uso indevido do serviço, ou violação dos termos e condições estabelecidos neste regulamento. O cliente será notificado previamente em tais casos.

17. Posso exigir reembolso se o serviço não for prestado como prometido?

Resposta: Sim. Se o serviço de Atendimento Premium não for prestado conforme descrito no regulamento por falhas da AGE FIBRA, o cliente poderá solicitar uma análise do caso para eventual compensação. Reembolsos ou compensações serão analisados conforme a política interna da empresa e as circunstâncias específicas de cada caso.

18. Há taxa de instalação?

Resposta: Não. Não haverá taxa de instalação associada à solicitação do serviço adicional de Atendimento Premium.

19. É possível cancelar apenas o serviço ATENDIMENTO PREMIUM e manter as condições contratuais do plano de internet?

Resposta: Sim, é possível cancelar o serviço de Atendimento Premium e manter as condições contratuais do plano de internet sem nenhuma alteração. O cancelamento de serviços adicionais, como o Atendimento Premium, não interfere no plano de internet contratado, por isso o seu cancelamento poderá ocorrer sem nenhuma cobrança, desde que cumprido o prazo mínimo de 3 meses e pedido de cancelamento, com uma cobrança proporcional (*pro-rata*) referente ao tempo de utilização do serviço até o momento do cancelamento, itens 5 e 6.

20. Como posso contratar o serviço de ATENDIMENTO PREMIUM?

Resposta: A adesão ao serviço poderá ocorrer mediante solicitação do Usuário, por meio dos nossos canais de comunicação ou por meio da abordagem de nossos vendedores, ou durante o processo de instalação do plano de internet. Se já houver fornecimento dos serviços pela Age Fibra na residência do solicitante, a contratação do serviço só será concluída com a participação do titular do plano contratado, o qual deverá fornecer todos os dados necessários para confirmar sua identidade.

O USUÁRIO pode obter mais informações sobre a contratação em nossos canais de comunicação:

- **Site:** www.agetelecom.com.br
- **Instagram:** @agetelecom
- **Facebook:** agetelecom
- **Central de atendimento:** 0800 2020 777
- **WhatsApp:** 4040 4040

21. Posso ganhar desconto se não utilizar os serviços do ATENDIMENTO PREMIUM no mês?

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 serviço.

22. 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) 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), bem como os "CONTRATOS DOS TERCEIROS";
- (b) 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.

- (c) 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.
- (d) A **AGE** poderá: modificar, suspender ou cancelar a presente Oferta desde que seja mediante prévia comunicação e observância da regulação setorial.

Brasília, 13 de agosto de 2024.

**AGE TELECOMUNICAÇÕES SA.
(PRESTADORA)**

AGE CONEXOES DE INTERNET LTDA.

AGE SERVICOS DE INFORMATICA LTDA.

AGE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO LTDA.

AGE LOCACOES DE EQUIPAMENTOS DE INFORMATICA LTDA.