

REGULAMENTO – PLANO GAMER 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 ultra banda larga ExitLag para seus clientes.

1. O que é o PLANO GAMER da AGE FIBRA?

Resposta: O Plano Gamer da Age Fibra é um Serviço de Valor Agregado (SVA) sendo um benefício extra que passará a ser ofertado dentro de um plano de internet contratado da AGE Fibra pelo cliente. O Plano Gamer é um serviço de internet ultra banda larga com velocidade de 1 Gbps, destinado principalmente ao público gamer. Além da alta velocidade, o plano inclui a assinatura do ExitLag, um software focado em melhorar a experiência de conexão em jogos online, reduzindo problemas como lag, ping, perda de pacotes e jitter.

2. Qual a finalidade do Plano Gamer da Age Fibra?

Resposta: A finalidade do Plano Gamer é atender às necessidades específicas dos gamers, oferecendo uma conexão de internet estável e de alta velocidade, bem como recursos adicionais para melhorar a performance nos jogos online. O plano inclui o software ExitLag, que otimiza as rotas de conexão para garantir uma experiência de jogo sem interrupções. Além disso, o plano oferece a possibilidade de utilizar um roteador Mesh Wi-Fi 6 mais potente e a opção de cabeamento estruturado, dependendo da contratação do cliente.

3. Quais os planos ofertados pela AGE Fibra terão os Serviços GAMER?

Resposta: O Serviço de Valor Agregado (SVA) do PLANO GAMER estará disponível nos seguintes planos de internet da AGE FIBRA:

PLANOS DE INTERNET DISPONÍVEIS
1 Gb + Exit Lag
1 Gb + Exit Lag + Ponto Adicional*
1 Gb + Exit Lag + Rede Mesh 1U**
1 Gb + Exit Lag + Rede Mesh 1U** + 1 Ponto Adicional*

(*) O **Ponto Adicional** é um serviço adicional e optativo oferecido ao Cliente Age. 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.

(**) A **Rede Mesh 1U** é a entrega de 1 equipamento Mesh, criando uma extensão de 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 áreas com sinal fraco ou morto na residência ou local de trabalho do Cliente.

4. O que é o Serviço de Valor Agregado (SVA) ExitLag?

Resposta: O ExitLag é um aplicativo desenvolvido por jogadores para jogadores, que otimiza automaticamente as melhores rotas de conexão. Usando a tecnologia de Conexão Multipath, os pacotes de dados são enviados simultaneamente por diferentes rotas, garantindo que, caso um caminho apresente problemas, os demais mantenham a conexão normal. Isso assegura que os pacotes sejam entregues sem prejudicar o jogo. O ExitLag conta com a cobertura de centenas de servidores espalhados por todos os continentes, otimizando a conexão de qualquer lugar para qualquer lugar. Assim, ninguém é prejudicado e mantém-se a competitividade e alta performance dos jogadores onde estiverem.

5. Qual o prazo para aderir à Oferta?

Resposta: A adesão aos planos com o Serviço GAMER 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.

6. Existe fidelização para aquisição do serviço?

Resposta: Sim. Caso haja adesão deste serviço de valor agregado adicional ao plano contratado, conforme sinalizado no início desse 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 plano de internet + o SVA GAMER como parte do plano contratado, o USUÁRIO 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 e que o USUÁRIO faça a aquisição posteriormente do PLANO GAMER, será iniciada uma nova contagem do período de fidelidade de 12 meses a partir da contratação do PLANO GAMER. Para novas contratações, os contratos terão um prazo mínimo de permanência de 12 meses.

7. Há benefício de desconto na fatura referente ao plano contratado?

Resposta: Sim. O Usuário que efetuar o pagamento de suas faturas em débito automático em conta, disponível apenas nos bancos Santander e Caixa Econômica Federal ou solicitar a recorrência em cartão de crédito (bandeiras

Mastercard, Visa, Cielo, American Express, Elo, Diners Club, Agiplan, Banes Card, Hipercard, JCB, Credz) receberá o desconto de R\$10,00 (dez reais) sobre o valor total do plano contratado. Sujeito à vigência de benefícios de descontos pela AGE FIBRA.

8. Qual a composição dos valores e serviços oferecidos?

Resposta: A seguir o detalhamento dos serviços e composição dos **valores das ofertas fidelizadas e não fidelizadas** com o SVA ExitLag:

Produto Gamer COM Fidelização	1 Gb	Exit Lag	Rede Mesh	Ponto Adicional	Valor do Plano	Desconto
1 Gb + Exit Lag	X	X			R\$ 139,90	R\$ 129,90
1 Gb + Exit Lag + Ponto Adicional*	X	X		X	R\$ 154,90	R\$ 144,90
1 Gb + Exit Lag + Rede Mesh 1U**	X	X	X		R\$ 169,90	R\$ 159,90
1 Gb + Exit Lag + Rede Mesh 1U**+ 1 Ponto Adicional*	X	X	X	X	R\$ 184,90	R\$ 174,90

"X" refere-se ao produto disponível no plano

(*) O **Ponto Adicional** é um serviço adicional e optativo oferecido ao Cliente Age. 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.

(**) A **Rede Mesh 1U** é a entrega de 1 unidade Mesh, criando uma extensão de 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 áreas com sinal fraco ou morto na residência ou local de trabalho do Cliente.

Desconto: débito automático em conta, disponível apenas nos bancos Santander e Caixa Econômica Federal ou solicitar a recorrência em cartão de crédito, conforme descrito no item 6.

Produto Gamer SEM Fidelização	1 Gb	Exit Lag	Rede Mesh	Ponto Adicional	Valor do Plano	Desconto
1 Gb + Exit Lag	X	X			R\$ 219,90	R\$ 209,90
1 Gb + Exit Lag + Ponto Adicional*	X	X		X	R\$ 234,90	R\$ 224,90
1 Gb + Exit Lag + Rede Mesh 1U**	X	X	X		R\$ 249,90	R\$ 239,90
1 Gb + Exit Lag + Rede Mesh 1U**+ 1 Ponto Adicional *	X	X	X	X	R\$ 264,90	R\$ 254,90

"X" refere-se ao produto disponível no plano

(*) O **Ponto Adicional** é um serviço adicional e optativo oferecido ao Cliente Age. 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.

(**) A **Rede Mesh 1U** é a entrega de 1 unidade Mesh, criando uma extensão de 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 áreas com sinal fraco ou morto na residência ou local de trabalho do Cliente.

Desconto: débito automático em conta, disponível apenas nos bancos Santander e Caixa Econômica Federal ou solicitar a recorrência em cartão de crédito, conforme descrito no item 6.

9. Há incidência de multa em caso da não observância do prazo de permanência mínima de 12 (doze) meses a partir da aquisição do serviço?

Resposta: Sim. Há permanência mínima no plano contratado e na locação do(s) equipamento(s) por 12 meses. Em caso de rescisão antecipada dentro do período de fidelidade, haverá a incidência de multa no montante de R\$ 950,00 (novecentos e cinquenta reais) *pro rata* (proporcional). A multa incide sobre a utilização do cabeamento de rede estruturado disponibilizado mais as despesas da contratação com o SVA GAMER.

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

Resposta: O plano de internet 1 GIGA mais a vantagem ExitLag estão disponíveis apenas para pessoas físicas. 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 plano de internet + gamer.

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

11. Posso solicitar mudança de endereço?

Resposta: Sim, 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.

12. A AGE FIBRA fornecerá novo equipamento para a utilização do PLANO GAMER?

Resposta: A AGE fornecerá 1 Rede Mesh para o USUÁRIO que contratar o plano "ExitLag + Rede Mesh 1U". A configuração da Rede Mesh será de responsabilidade da equipe técnica da Age no ato da instalação do serviço. Já para os USUÁRIOS que optarem pelo plano "ExitLag + Ponto Adicional", não será ofertado equipamento, sendo de responsabilidade do USUÁRIO fornecer e indicar o equipamento a ser conectado no Ponto Adicional. A Age não se responsabiliza por problemas referentes ao equipamento do cliente, nem por quaisquer eventuais incompatibilidades entre a rede e o dispositivo conectado.

13. Os equipamentos fornecidos pela AGE FIBRA serão de minha propriedade?

Resposta: Não. O(s) equipamento(s) cedido(s) será(ão) entregue(s) na forma de comodato, 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 corridos 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.

14. Há taxa de instalação?

Resposta: Não. Não haverá taxa de instalação associada à solicitação de ponto adicional ou de Rede Mesh.

15. Existe a possibilidade de aumento no valor dos serviços ExitLag?

Resposta: Sim. Os valores atuais correspondem à contratação do plano de internet com ExitLag mais a opção de 1 (um) ponto adicional e/ou 1 (uma) unidade Rede Mesh para o USUÁRIO. O plano de internet pode ser atualizado a partir de 12 (doze) meses, contados da data da Contratação pelo Usuário, que poderá ser substituído por outro plano e novo regulamento após o período de fidelização pelo Usuário.

Ainda, o USUÁRIO poderá incrementar sua experiência de internet adquirindo novos Pontos Adicionais ou Rede Mesh de forma avulsa.

Os valores disponíveis para cada produto adicional estão disponíveis nos "REGULAMENTO – PONTO ADICIONAL" e/ou "REGULAMENTO – EXTENSOR WI-FI MESH", ou no portfólio da AGE FIBRA vigente à época.

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

16. Posso fazer alteração do meu PLANO GAMER a qualquer momento?

Resposta: Para os casos de *upgrade*, sim, mediante consulta de disponibilidade, tanto do plano de internet da AGE FIBRA quanto a modalidade do SVA GAMER. Nos casos de *Downgrade*, a alteração do plano poderá ser feita somente após 90 dias da contratação, gerando uma multa de R\$ 180,00 (cento e oitenta reais) para a mudança do plano, mais a refidelização para o novo plano, ou ainda, a aquisição de plano sem fidelização, a depender do exclusivo interesse do USUÁRIO e do portfólio vigente da AGE FIBRA à época.

17. É possível cancelar apenas o serviço ExitLag e manter as condições contratuais do plano de internet?

Resposta: Não. Em caso de cancelamento do SVA, será devida uma multa de 180,00 (cento e oitenta reais) reais pelo cancelamento do serviço ExitLag. Nesse caso, o cliente deverá fazer uma nova contratação de outro plano de seu interesse. Com a nova contratação, o cliente poderá optar pelos planos vigentes da AGE Fibra, ciente de que com a nova contratação, haverá a refidelização do plano, ou ainda, optar por plano sem fidelização, conforme portfólio disponível à época.

18. Como posso contratar o serviço ExitLag?

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. Se já houver fornecimento de serviços pela Age Telecom 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 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**

19. Quais são os requisitos mínimos para utilização e teste da velocidade do plano de internet contratado?

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 USUÁRIO);
- 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.

20. Posso ganhar desconto se não utilizar os serviços do ExitLag 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.

21. 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 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";
- 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.
- 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.
- A **AGE** poderá: modificar, suspender ou cancelar a presente Oferta desde que seja mediante prévia comunicação e observância da regulação setorial.

Brasília, 28 de junho 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.