

PLANO DE SERVIÇO

VINCULADO AO CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE COMUNICAÇÃO MULTIMÍDIA

AZEVEDO & FLORIANI TELECOMUNICACOES LTDA, pessoa jurídica de direito privado, inscrita no CNPJ sob o 09.497.846/0001-53, com sede na Rua Manoel Figueiredo, nº 109, Centro, Balneário de Piçarras/SC, CEP 88380-000, nominada **YUKALINE TELECOM**, em atendimento às determinações da Anatel, que regulamentam o Serviço de Comunicação Multimídia, apresenta o presente Plano de Serviços, que designa as condições de prestação dos serviços disponibilizados pela **YUKALINE**, contendo descrições das características dos serviços, do acesso, manutenção do direito de uso, utilização, serviços eventuais e suplementares a ele inerentes, preços associados, regras e critérios de sua aplicação.

Os Contratos praticados pela **YUKALINE** foram elaborados a partir deste Plano de Serviços (que os integra), sendo ratificados pelo CLIENTE através de Termo de Adesão quando da escolha do Plano contratado.

1. DEFINIÇÕES:

1.1. Para a perfeita interpretação e entendimento deste Plano de Serviço, as seguintes definições devem ser consideradas:

a) Contrato de permanência: documento firmado entre o CLIENTE e a **YUKALINE**, que trata do benefício concedido ao CLIENTE para que, em contrapartida, permaneça fidelizado à **YUKALINE** pelo período de 12 (doze) meses no caso de contratante pessoa física, podendo variar no caso de contratação para pessoa jurídica (empresarial);

b) Termo de adesão: documento a ser assinado pelo CLIENTE em que concorda com as disposições presentes nos Contratos a que irá aderir, a depender do Plano contratado, além de conter os dados pessoais do titular do serviço, detalhes do plano contratado, dentre outros detalhes;

c) Taxa de instalação ou mudança de endereço: valor pago pelo CLIENTE após a Contratação ou após solicitação de mudança de endereço, com a finalidade de viabilizar a correta e adequada instalação dos equipamentos da **YUKALINE**, necessários à ativação e boa fruição do Serviço;

d) Multa rescisória: valor estipulado no Contrato de Permanência em caso de pedido de cancelamento pelo CLIENTE antes do período de 12 (doze) meses, o qual deve ser proporcional ao valor do benefício e ao tempo restante para o término do prazo de permanência;

e) Desconto por interrupção: em caso de interrupção não programada ou degradação do serviço, a **YUKALINE** possui prazo de 24 (vinte quatro) horas para solução, contado da comunicação pelo CLIENTE através dos canais de atendimento. Ultrapassando o referido prazo sem a normalização do serviço, o CLIENTE terá direito a desconto em sua fatura de mensalidade, levando em consideração frações de 30 (trinta) minutos, até a resolução do problema.

2. CONTRATAÇÃO:

2.1. Este Plano de Serviço está disponível para contratação por qualquer pessoa física ou jurídica, observadas as localidades em que o Serviço estiver disponível, em local com disponibilidade e sujeita a viabilidade técnica previamente à Contratação.

2.2. O cliente poderá solicitar a migração para outro Plano de Serviço a qualquer momento, podendo ser aplicável a cobrança de multa prevista em eventual Contrato de Permanência.

3. PREÇOS:

3.1. O Serviço objeto deste Plano será cobrado, em regra, em bases mensais, na forma de mensalidade, na modalidade pós-paga, com data de vencimento escolhida pelo Assinante no momento da contratação, dentre as opções fornecidas pela **YUKALINE**.

3.2 Além da mensalidade mencionada, o Assinante será cobrado pela instalação do serviço, mediante pagamento de Taxa de Instalação ou Taxa de Mudança, podendo ser paga avista ou parcelada, exigível a primeira parcela na primeira cobrança de mensalidade.

3.2.1. Caso o Cliente solicite alteração do endereço de instalação para local onde não há viabilidade técnica da Prestadora, o Contrato será rescindido e será cobrada a multa rescisória em razão da fidelidade, caso haja.

3.2.2. O valor a ser cobrado a título de Taxa de Instalação deverá ser consultado previamente com a **YUKALINE** no momento da consulta de viabilidade.

3.2.3. Tal valor referente à Taxa de Instalação poderá ser parcialmente isento do Cliente como forma de benefício para que, em contrapartida, permaneça fidelizado à **YUKALINE** pelo prazo de 12 (doze) meses.

3.3 Os valores cobrados do Assinante estão descritos nas tabelas abaixo:

a. TABELA DE SERVIÇO SCM – Serviço de Comunicação Multimídia:

OFERTA DO SERVIÇO AVULSO					
	PLANO	VALOR MENSAL	VELOCIDADE DOWNLOAD	VELOCIDADE UPLOAD	GARANTIA DE BANDA (%)
1	YUKA FIBRA 400	R\$ 75,20	400 mbps	100 mbps	40%
2	YUKA FIBRA 600	R\$ 105,20	600 mbps	120 mbps	40%
3	YUKA FIBRA 1000	R\$ 125,20	1000 mbps	200 mbps	40%

b. TABELA DE OFERTAS CONJUNTAS:

	PLANO	DOWNLOAD/ UPLOAD	TOTAL PLANO	PREÇO SCM	LOCAÇÃO	YUKAPLAY	APP HBO	APP DEEZER	APP 1 LIONSGATE, LOOKE, PLAYKIDS, POCOYO	TV DIRECTV GO	2 PONTOS WI-FI MESH
1	YUKA FIBRA 400	400/120mbps	R\$ 119,90	R\$ 75,10	R\$ 29,90	R\$ 14,90					
2	YUKA FIBRA 600	600/180mbps	R\$ 149,90	R\$ 105,10	R\$ 29,90	R\$ 14,90					
3	YUKA FIBRA 900	900/270mbps	R\$ 199,90	R\$ 155,10	R\$ 29,90	R\$ 14,90					
4	YUKA FUN 400	400/120mbps	R\$ 148,80	R\$ 75,10	R\$ 29,90	R\$ 14,90	R\$ 28,90				
5	YUKA SUPER FUN 600	600/180mbps	R\$ 189,80	R\$ 105,10	R\$ 29,90	R\$ 14,90	R\$ 24,90		R\$ 15,00		
6	YUKA MASTER FUN 900	900/270mbps	R\$ 249,90	R\$ 155,10	R\$ 29,90	R\$ 14,90	R\$ 19,90	R\$ 19,90	R\$ 10,20		
7	YUKA SUPER CINEMA 600	600/180mbps	R\$ 269,90	R\$ 105,10	R\$ 29,90	R\$ 14,90	R\$ 19,90		R\$ 10,20	R\$ 89,90	
8	YUKA TOP CONNECT 900	900/270mbps	R\$ 399,60	R\$ 155,10	R\$ 29,90	R\$ 14,90	R\$ 19,90	R\$ 19,90	R\$ 10,20	R\$ 89,90	R\$ 59,80
9	YUKA FIBRA 400 EMPRESA	400/200mbps	R\$ 169,90	R\$ 125,10	R\$ 29,90	R\$ 14,90					
10	YUKA FIBRA 600 EMPRESA	600/300mbps	R\$ 199,90	R\$ 155,10	R\$ 29,90	R\$ 14,90					
11	YUKA FIBRA 900 EMPRESA	900/450mbps	R\$ 249,90	R\$ 205,10	R\$ 29,90	R\$ 14,90					
12	YUKA ULTRAFAST 2000	2000/600mbps	R\$ 399,90	R\$ 385,00		R\$ 14,90					

CONEXÃO MULTIMÍDIA

3.4. IP FIXO – O IP fixo pode ser solicitado pelo CLIENTE, acrescentando em sua fatura o valor de R\$ 100,00 (cem reais) mensais.

3.5. PONTOS ADICIONAIS – O Cliente tem a opção de instalar pontos adicionais no mesmo endereço da instalação principal, acrescentando o valor de R\$ 35,00 (trinta e cinco reais) em sua mensalidade, por ponto adicionado.

3.6. FIDELIDADE – Poderá ser concedido um benefício ao Cliente para que, em contrapartida, permaneça vinculado à Prestadora por um período pré-determinado, sendo de 12 (doze) meses para contratos com pessoa física, podendo variar no caso de contratação para pessoa jurídica (empresarial).

3.7. GARANTIA DE CONEXÃO – A YUKALINE garante 40% da velocidade para download e upload, desde que seja realizado medição conforme as orientações da ANATEL (disponível em: <https://www.brasilbandalarga.com.br/bbl>, acessado em 19.09.2023). Não há garantia para conteúdo audiovisual não homologado pela ANATEL, como alguns serviços de HTV, IPTV, TVBox etc.

TELEFONIA FIXA DIGITAL

Com relação aos planos de telefonia, é possível realizar ligações para todo o território nacional, as ligações locais trata-se de ligações para a região de cadastro da linha telefônica.

É possível contratar um novo número de linha telefônica, ou fazer portabilidade de um número já existente.

O aparelho para uso do Cliente não está incluso no plano contratado.

PLANOS DE TELEFONIA YUKAPHONE

	YUKAPHONE LIGHT	YUKAPHONE X	YUKAPHONE PRO
FIXO LOCAL	ILIMITADO	ILIMITADO	ILIMITADO
MÓVEL LOCAL	-	100 MINUTOS	300 MINUTOS
FIXO DDD	-	100 MINUTOS	300 MINUTOS
MÓVEL DDD	-	-	300 MINUTOS
INTERNACIONAL	-	-	-
PORTABILIDADE	SEM CUSTO	SEM CUSTO	SEM CUSTO
FIDELIDADE	NÃO TEM	NÃO TEM	NÃO TEM
EQUIPAMENTO	-	-	-
SUPORTE NO LOCAL	-	EM ATÉ 36H DE SEGUNDA À SEXTA	EM ATÉ 12H 7 DIAS POR SEMANA *
SUPORTE POR TELEFONE	7 DIAS POR SEMANA	7 DIAS POR SEMANA	7 DIAS POR SEMANA
SUPORTE PREMIUM PARA CENTRAIS DIGITAIS E RAMAIS **	-	-	INCLUSO
VALOR	R\$ 35,00	R\$ 59,90	R\$ 119,00

*dentro do horário comercial, ou na primeira hora do dia seguinte. **suporte especializado para configurações específicas e outras necessidades técnicas.

VALORES POR MINUTO YUKAPHONE

	QUANTO O CLIENTE PAGARÁ
MINUTO ADICIONAL FIXO LOCAL	R\$ 0,00
MINUTO ADICIONAL MÓVEL LOCAL	R\$ 0,35
MINUTO ADICIONAL FIXO DDD	R\$ 0,30
MINUTO ADICIONAL MÓVEL DDD	R\$ 0,55
MINUTO ADICIONAL INTERNACIONAL	R\$ 1,90
PORTABILIDADE	R\$ 0,00
PACOTE DE 10 RAMAIS POR MÊS	R\$ 99,90
PACOTE EXTRA DE CANAIS DE ENTRADA*	R\$ 79,90
MENSALIDADE PABX	R\$ 79,90
PACOTE DE GRAVAÇÃO PARA PABX**	R\$ 350,00

*disponível por enquanto somente para penha e barra velha. **executado somente na instalação. alteração de gravações após a instalação terão custo adicional.

SVA – STREAMING

Dentre os planos disponibilizados, há a possibilidade de contratação de serviços de valor adicionado de streaming, que também podem ser contratados de forma avulsa, sendo eles:

1. **HBO:** uma das principais plataformas de streaming do mercado. Oferece conteúdos como séries, filmes, animações e esportes ao vivo, sem anúncios e com fácil acesso, podendo ser acessado em até 3 telas simultâneas.
2. **Directv GO:** plataforma de séries e vídeos sob demanda que pode ser acessado simultaneamente em até 2 telas, compatível com celulares pertencentes aos sistemas Android e iPhone (iOS), disponível também para Android TV, Apple TV, Amazon Fire TV, Roku e Smart TVs Samsung e LG selecionadas, via computador ou tablet, pelo aplicativo ou website, no link: <https://www.directvgo.com/br/acessar>. Ao contratar este serviço, o CLIENTE poderá acrescentar o serviço da Premiere, por R\$ 59,90 (cinquenta e nove reais e noventa centavos) mensais ou o serviço da Telecine por R\$ 29,90 (vinte e nove reais e noventa centavos) mensais.
3. **Deezer:** é um aplicativo de streaming musical que oferece acesso a mais de 90 milhões de faixas do mundo todo, além de outros conteúdos, como podcasts.
4. **SELEÇÃO DE APPS:** o CLIENTE terá 2 acessos a uma plataforma composta por diversos serviços/programas/canais que poderão ser escolhidos pelo usuário para uso durante o prazo de 30 (trinta) dias. Ao final de 30 (trinta) dias de uso, o usuário poderá continuar usando o mesmo serviço ou escolher outro que for de seu interesse, entre as opções da plataforma. Algumas delas são:

Lionsgate+: serviço de streaming de vídeo sob demanda que oferece um catálogo de produções do canal de televisão a cabo americano Starz, com séries e filmes originais e exclusivos, além de outras produções já conhecidas.

Looke: é um serviço de streaming de vídeos on demand, com diversos filmes e séries. São mais de 10.000 títulos de todos os gêneros à sua escolha, incluindo filmes, séries, conteúdo infantil, curtas e até shows musicais.

Pocoyo: é uma das líderes globais em conteúdos educativos que colaboram com o desenvolvimento infantil e ajudam a criar um relacionamento saudável com a tecnologia, possui mais de 5.000 desenhos, livros, jogos e atividades disponíveis no aplicativo e novidades toda semana, contando com produções originais e, também, os personagens favoritos das crianças.

YUKAPLAY: é uma plataforma 100% digital para assistir diversos canais sem precisar de antenas ou instalações complexas, tudo pela internet. Canais de TV aberta, canais locais, música, religiosos, universitários, câmeras pela cidade, entre outros. Pode ser acessado via smartTV, smartphone ou computador.

Nos planos com canais de televisão ou de conteúdos sob demanda, o Cliente poderá consultar previamente a grade de canais e conteúdos junto à **YUKALINE**.

A **YUKALINE** não regula a grade de canais ou de conteúdos, caso algo anteriormente disponibilizados seja descontinuado, não será devida qualquer contraprestação ao Cliente.

Não é disponibilizado o SET-Box (aparelho) para conectar em seu aparelho de televisão.

4. ORIENTAÇÕES:

4.1. As Ofertas Conjuntas contêm o Serviço de Gerenciamento de Redes – SGR, sendo prestado através do NOC (Centro e Operações de Redes) da Prestadora, monitorando, prestando suporte e consultoria diretamente aos equipamentos envolvidos na interconexão, conforme descrito no Contrato de Prestação de Serviços de Gerenciamento de Redes, disponível no endereço eletrônico da **YUKALINE**.

4.2. Nos planos individuais não está incluso o SGR – Serviço de Gerência de Redes de Informática, ou seja, em caso de chamados técnicos onde o problema seja rede interna do cliente, será cobrada uma taxa de serviços no valor de R\$ 50,00 (cinquenta reais).

4.3. As conexões via Cabo Ethernet atingem até 1000mbps, possuindo maior estabilidade e sendo o mais recomendado pela Prestadora. Os roteadores Wi-Fi disponibilizados podem ser de 2GHz que atingem até 50mbps; de 5GHz/AC atingindo até 450mbps; ou de 5GHz/Wifi 6 que atingem até 800mbps.

4.4.1. Além disso, é fundamental que o Cliente certifique-se que seus dispositivos tenham determinada Tecnologia e Processamento para atingir a velocidade contratada, podendo consultar os técnicos da Contratada, caso possua SGR em seu plano de serviços.

4.4.2. O alcance da conexão nos equipamentos de 2GHz é de até 30 metros e de 5 GHz é de até 15 metros (sem obstáculos). Pode atingir distâncias maiores, porém, perdendo velocidade de transmissão.

4.4. Alterações na prestação do Serviço deverão ser formalmente solicitadas com antecedência mínima de 30 dias, cabendo à **YUKALINE** atendê-las sempre que houver viabilidade técnica, econômica e comercial, sem prejuízo da aplicação das disposições contratuais na hipótese de eventual rescisão do Contrato, devendo-se observar, sempre que aplicável, o Contrato de Permanência.

5. VIGÊNCIA:

5.1. Este Plano de Serviço, originalmente lançado pela **YUKALINE** em 01/10/2023, vigorará até 01/06/2024.

5.2. Qualquer alteração neste Plano de Serviço ou a descontinuação de sua comercialização será divulgada pela **YUKALINE** em seu site, sendo devidamente publicado atualizado.

5.3. A vigência deste Plano de Serviço não se confunde com o prazo da contratação do Serviço, que será contado a partir da adesão pelo Assinante ao Contrato de Prestação de Serviço e Contrato de Permanência, se aplicável.

6. DOS EQUIPAMENTOS:

6.1 Os equipamentos para fruição do serviço contratado serão disponibilizados pela Prestadora na forma de locação ou de comodato, conforme descrito no item 4.3.

6.2. Serão disponibilizados equipamentos compatíveis com o plano de serviços contratado a fim de que o Cliente possua a melhor experiência e velocidade.

6.3. O CLIENTE reconhece que a utilização do equipamento poderá ser interrompida em razão de eventual problema ou defeito no equipamento, não sendo devido pela **YUKALINE** nenhum valor, compensação ou indenização ao CLIENTE em razão desta interrupção. A responsabilidade da **YUKALINE** será limitada à substituição do equipamento e/ou peça defeituosa.

6.4. Ao final do contrato, independentemente do motivo que ensejou sua rescisão ou término, fica o CLIENTE obrigado a restituir à **YUKALINE** os equipamentos cedidos em perfeito estado de uso e conservação. Verificado que o equipamento se encontra avariado ou imprestável para uso, deverá o CLIENTE pagar à **YUKALINE** o valor de mercado do equipamento.

7. DISPOSIÇÕES FINAIS:

7.1 Ao aderir a este Plano de Serviço, o Assinante declara estar ciente de suas condições de contratação, bem como que estará vinculado aos termos do Termo de Contratação, ao Contrato de Permanência, quando aplicável, e à regulamentação vigente, cujas íntegras estão disponíveis para consulta no endereço eletrônico www.yukaline.com.br

7.2. O Atendimento pela Prestadora poderá ser realizado:

- Via Telefone:
- Via WhatsApp o atendimento dias úteis, das 08:00 às 20:00, aos sábados das 08:00 às 17:00
- De forma presencial, dias úteis, das 08:00 às 20:00, aos sábados das 08:00 às 17:00
- Endereço eletrônico para atendimento online: www.yukaline.net.br.

7.3 Por meio do endereço eletrônico, o Assinante poderá obter informações sobre os Planos de Serviço, cobrança, elucidar dúvidas e abrir chamado para suporte.

7.4 Este Plano de Serviço integra o Contrato de Prestação de Serviços de Comunicação Multimídia e demais Contratos disponíveis para adesão, os quais poderão ser acessados pelo Cliente através do endereço eletrônico www.yukaline.net.br.