



Araújo Sat Serviços de Multimídia LTDA ME
CNPJ 07.419.763/0001-10
88 9 9968.4077 • 88 9 8117-6001
88 2101.7400 • 88 3523.7227
0800 280 7227

Seu provedor de acesso
à internet no **Cariri!**

Nossos planos



Rádio

2 MB R\$ 50'00

3 MB R\$ 70'00

4 MB R\$ 100'00

5 MB R\$ 120'00



Cabo

3 MB R\$ 50'00

5 MB R\$ 70'00

8 MB R\$ 100'00

10 MB R\$ 120'00

15 MB R\$ 150'00



Fibra

150 MB R\$ 79'90

* Acesso ao portal do assinante com 2 liberações em app's standard.

300 MB R\$ 99'90

* Acesso ao portal do assinante com 3 liberações em app's standard.

600 MB R\$ 119'90

* Acesso ao portal do assinante com liberações em 3 app's standard e 1 app ultra.

Cadastro/contrato:

RG, CPF, comprovante de endereço, consulta SPC/SERASA (exceto para planos via cabo).

Taxa de instalação - Valor flexível, a depender da localidade do cliente, exceto para o sítio Santo Antônio, onde cobra-se uma taxa de **R\$ 200,00** para a instalação.

Se a instalação não for possível devido a questões técnicas ou à falta de cobertura de sinal, o valor da taxa será reembolsado mediante a apresentação do recibo de pagamento do boleto.

Contrato assinado somente pelo titular dos documentos. **Não trabalhamos com cartão de crédito e débito.**

Instalação:

Prazo de instalação: até 7 dias úteis (de segunda a sexta-feira). O agendamento é possível e, em caso de imprevistos, como impossibilidade de instalação na data agendada, será reagendado com o cliente.

Fundamentação Legal: Art. 23 da Resolução nº 574/2011 da Anatel, com prazo de 15 dias.

Comodato

- Equipamento em regime de comodato (emprestado), por tempo indeterminado.
- O uso do sinal da internet - Utiliza para pagar: pós pago - Independente do uso, o equipamento está alugado.

Fundamentação Legal: Art. 58 da Resolução nº 632/2014 da Anatel.

Redução de velocidade por falta de pagamento e desconexão/rescisão do contrato:

- 15 dias após o vencimento: a prestadora suspende parcialmente o provimento da prestação do serviço, ou seja: a velocidade da internet será reduzida automaticamente caso não seja identificado o pagamento.
- **Para reativação do sinal: entrar em contato com a central de atendimento e informar o pagamento.**
- 30 dias após o início da suspensão parcial: a prestadora suspenderá totalmente o provimento do serviço, inabilitando-o
- 30 dias após o início da suspensão total: a prestadora poderá desativar definitivamente o serviço prestado ao consumidor e rescindir o contrato de prestação do serviço, recolhendo os equipamentos.
- A prestadora de serviços poderá incluir o registro de débito em sistemas de proteção ao crédito.

Fundamentação Legal: Arts. 90 a 103 da Resolução nº 632/2014 da Anatel.

Atendimento técnico

Funcionamento: 8h as 22h, incluindo finais de semana e feriados. Faz-se necessário ligar antes para a empresa comunicando se estiver sem internet. Mediante isso, serão feitos os procedimentos técnicos. Caso seja necessário ir até a residência do cliente: será aberta uma ordem de serviço (O.S.); o prazo de atendimento para quaisquer serviços é de até 48h úteis.

Fundamentação Legal: Art.25,§1º da Resolução nº 574/2011 da Anatel.

Araújo Sat Serviços de Multimídia LTDA ME
Rua Monsenhor Esmeraldo, 559 - Centro - Crato/CE - CEP 63100-310

- Em caso de falha técnica, a visita realizada ao solicitante não possuirá custos. Para demais solicitações, como mudança de local do equipamento ou danificação do mesmo, o valor cobrado pela visita técnica corresponde à taxa de **R\$ 50,00**.
- Será cobrada uma taxa de **R\$ 50,00** para mudança de endereço, **R\$ 50,00** para transferência interna da antena, **R\$ 3,00** por metro de cabo de rede e **R\$ 1,50** por metro de cabo drop usado, caso necessário.
- Para mudança de endereço nos planos via fibra, o procedimento será realizado com o uso de até **20 metros** de cabo drop disponibilizados pela empresa. Caso a distância supere essa metragem, o valor de **R\$ 1,50** será cobrado por cada metro de cabo drop adicional.
- Para configuração de roteador, a gratuidade é válida na primeira vez em que o serviço for solicitado; a partir da **segunda, o valor cobrado é de R\$ 50,00**.
- Cobra-se uma taxa de **R\$ 50,00** para quem já é cliente e deseja um roteador da empresa para deixar em comodato.
- **Equipamento (retirada)** - Autorizada somente a equipe técnica da empresa Araújo Sat.

Mensalidade/carnê/cancelamento:

- **Carnê** - 12 mensalidades fixas (1 carnê com 12 boletos) - Pagamento da 1ª mensalidade fica para o vencimento escolhido Mensalidade/carnê/cancelamento: pelo cliente.
- Após a instalação, pode ocorrer de o valor proporcional vir antes dos 30 dias e ser para o vencimento escolhido.
- Pagável na Caixa Econômica, casas lotéricas e farmácias (até o vencimento).
- **Término do carnê** - O cliente solicita um novo carnê vindo até a loja para recebê-lo ou pode obter o carnê na versão digital através de WhatsApp ou e-mail.
- Após o prazo de 12 meses, o contrato é automaticamente renovado, caso o cliente não entre em contato com a empresa para solicitar o cancelamento.
- Em caso de cancelamento, o cliente se dirige à loja, assina um termo de cancelamento encerrando o contrato e faz o agendamento da retirada dos equipamentos instalados na residência.
- A solicitação de cancelamento deve ser feita após o término do carnê. Caso o cancelamento seja solicitado anteriormente ao término do carnê, é necessário realizar o pagamento de 30% das parcelas restantes. Essa medida é aplicável a todos os carnês gerados pela empresa.

Desconexão do equipamento emprestado ao cliente (comodato):

- O cliente, ao solicitar o cancelamento, se dirige até a empresa Araújo Sat para assinar o termo de cancelamento.
- Será aberta uma O.S. (ordem de serviço) de desconexão/retirada dos equipamentos da residência do cliente e devolvido para a empresa **dentro do prazo de 24h úteis**.
- Caso haja dificuldades para encontrar/localizar o cliente, serão retirados os equipamentos por ordem judicial, pela ciência que o cliente tem ao assinar o contrato e ser informado pelo atendimento.

Apropriação indébita - Art. 168 - Apropriar-se de coisa alheia móvel, de que tem a posse ou a detenção. Pena - reclusão, de um a quatro anos, e multa.

Suspensão temporária:

Fundamentação legal: Art. 67 da Resolução nº 614/2013 da Anatel.

Pode ser solicitado pelo consumidor **adimplente uma vez a cada 12 meses**, pelo **prazo mínimo de 30 dias e máximo de 120 dias**. A prestadora tem o prazo de 24 horas úteis para atender ao pedido.

Custo do equipamento em casos de dano, perda, roubo, furto:

Será cobrado o valor correspondente ao material caso esteja danificado, perdido ou furtado por estar sob responsabilidade. Custo do equipamento em casos de dano, perda, roubo, furto: do cliente, mediante contrato assinado e lei regulamentar.

Equipamento - comodato:

- **Equipamento sem uso** - Cliente: **Ao não utilizar o equipamento que transmite o sinal da internet**, por motivos de Equipamento - comodato: bloqueio por falta de pagamento, inadimplência, problemas no computador, viagem e outros afins pessoais ou particulares, não haverá descontos ou isenção da mensalidade. O cliente pagará da mesma forma o carnê, o qual se comprometeu por contrato em cumprir com o pagamento até o dia em que estiver sob sua responsabilidade o equipamento.
- A equipe técnica só atende na residência quando da abertura da O.S. (ordem de serviço)
- **Problemas técnicos/interferência/ausência de sinal** - Quando da manutenção do link (internet), poderá haver queda no fornecimento de sinal, não sendo possível informar previamente.

IP público:

É um **serviço adicional**, caso o cliente queira o IP público, é necessário ter um **plano (MBPS) a partir de R\$ 100,00 (cem IP público: reais)**, ou pagar o **serviço adicional de R\$ 49,99 (quarenta e nove reais e noventa e nove centavos)** na mensalidade.