



# MANUAL DO ASSINANTE

## Olá, SEJA BEM-VINDO!

**Você agora é um assinante SmartNet.**

**Estamos prontos para atendê-lo sempre com a máxima qualidade e total comprometimento.**

**Desta forma, garantimos a melhor experiência em comunicação, entretenimento e conteúdo.**

**Preparamos essas informações e orientações para você aproveitar ao máximo de todos os nossos serviços.**

**Agradecemos por escolher a SmartNet!**

### **LEI 9.472/1997**

**Art. 183** Desenvolver clandestinamente atividades de telecomunicação.

Pena: Detenção de dois anos a quatro anos, aumentada da metade se houver dano a terceiro, e multa de R\$ 10.000,00 ( dez mil reais ).

**Parágrafo único:** Incorre na mesma pena quem, direta ou indiretamente, concorrer para o crime.

**CRIMES COMUNS:** DISTRIBUIR E/OU UTILIZAR: INTERNET – TV POR ASSINATURA DESBLOQUEADA.

## SUMÁRIO:

### ➤ **INSTALAÇÃO E ATIVAÇÃO:**

- 1.0 - Prazo e Agendamento
- 1.1 - Processos de Instalação
- 1.2 - Equipamentos Necessários
- 1.3 - Sinais de Wi-fi
- 1.4 - Escolhendo o Roteador
- 1.5 - Instalando o Roteador
- 1.6 – Garantia de Funcionamento de Serviços de Terceiros

### ➤ **SUPORTE TÉCNICO:**

- 2.0 - Como Solicitar
- 2.1 - Atendimento Presencial
- 2.2 - Rede Interna
- 2.3 - Testes
- 2.4 - Visitas Técnicas
- 2.5 - Tempo de Atendimento para Reparos no Local

### ➤ **EQUIPAMENTOS E SERVIÇOS EXTRAS:**

- 3.0 - Equipamentos em Comodato
- 3.1 - Serviços Extras

### ➤ **PAGAMENTO E COBRANÇA:**

- 4.0 - Pagamento das mensalidades Planos Pós-pago
- 4.1 - Pagamento das mensalidades Planos Pré-pago
- 4.2 – Cobrança

### ➤ **REDUÇÃO – BLOQUEIO - CANCELAMENTO:**

- 5.0 - Redução Por Atraso
- 5.1 - Bloqueio Por Atraso
- 5.2 – Cancelamento por Atraso

## ➤ **INSTALAÇÃO E ATIVAÇÃO:**

### **1.0 - Prazo e Agendamento**

O Prazo de instalação é de até 20 dias corridos. Após a conclusão da contratação do serviço, será gerada ordem de serviço de instalação, no momento da contratação o assinante deverá informar caso seja necessário o período manhã ou tarde de sua preferência. É necessário um adulto maior de idade com a apresentação de documento de identidade para acompanhar a instalação.

### **1.1 - Processos de Instalação**

O processo de instalação é realizado em até duas etapas. A equipe técnica autorizada da SmartNet leva o cabo de fibra óptica da rede externa (rua) para dentro da sua residência ou sua empresa.

Havendo Necessidade de expansão nas caixas de atendimento na rede externa, será necessário agendar o processo de instalação para uma data após a expansão da rede de atendimento.

Nos casos em que a instalação seja feita por tubulação telefônica **NÃO REALIZAMOS INSTALAÇÃO EM TUBULAÇÃO ELÉTRICA**, fica desde já o assinante responsável por entregar a tubulação guiada em todo seu trajeto. Caso a tubulação não esteja guiada, a equipe técnica não realizará a instalação até que o assinante providencie o guiamento da tubulação.

### **1.2 - Equipamentos Necessários**

A SmartNet, instalará em sua residência ou sua empresa, um modem óptico que receberá o sinal de internet contratado, este equipamento deverá ser conectado a sua rede interna de exclusiva responsabilidade do cliente, que é responsável por conectar seus equipamentos como: Smart tv – vídeo games – computadores – notebooks – tablets – celulares – etc.

**OBS.: FICA DESDE JÁ O CLIENTE CIÊNTE DE QUE É EXPRESSAMENTE PROÍBIDO, ACESSAR, RESETAR, RECONFIGURAR OU ALTERAR QUAISQUER CONFIGURAÇÕES NOS EQUIPAMENTOS PERTENCENTES A SmartNet, INSTALADOS DE FORMA DE COMODATO. FICANDO SUJEITO AO CANCELAMENTO DE IMEDIATO DO SEU CONTRATO SEM PRÉVIO AVISO.**

**EQUIPAMENTOS COMO: Smart tv – vídeo games – computadores – notebooks PARA UM MELHOR PROVEITO E ESTABILIDADE NA CONEXÃO COM A INTERNET, DEVERÁ SER CONECTADO SOMENTE POR CABO DE REDE , NOS CASOS EM QUE O CLIENTE OPTE POR CONECTAR POR WI-FI, FICA O CLIENTE DESDE JÁ CIENTE DE QUE A FUNÇÃO WI-FI DE QUALQUER UM DOS PLANOS CONTRATADOS É FORNECIDO NA FORMA DE BRINDE, SEM NENHUMA GARANTIA DE FUNCIONAMENTO E QUE NÃO ACEITAREMOS RECLAMAÇÕES POR INSTABILIDADES GERADAS PELO USO DE CONEXÕES POR WI-FI E QUE NÃO ENVIAREMOS TÉCNICO AO LOCAL PARA MANUTENÇÃO PRESENCIAL, UMA VEZ QUE O ASSINANTE ESTA CIENTE DE QUE RECEBEU TODAS AS INFORMAÇÕES PERTINENTES AO USO DE SEUS EQUIPAMENTOS CONECTADOS POR CABO DE REDE E REDE WI-FI.**

**FICA AINDA O CLIENTE CIENTE DE QUE CASO A FUNÇÃO WI-FI BRINDE NÃO TENHA O DESEMPENHO ESPERADO, FICA A CRITÉRIO DA SmartNet DESATIVA-LO SEM PRÉVIO AVISO, FICANDO O CLIENTE CIENTE DE QUE DEVERÁ PROVIDENCIAR A IMPLANTAÇÃO DE UMA REDE SEJA POR UTP OU WI-FI PARA ATENDER SUAS NECESSIDADES.**

### **1.3 - Sinais de Wi-fi**

O modem óptico fornecido e instalado pela SmartNet, é um equipamento com Wi-fi básico 2.4 Ghz ou equipamento com Wi-fi Dual Band 2.4 Ghz e 5 Ghz, isso significa que a maior velocidade da função Wi-fi será de até 70 Mega na frequência de 2.4 Ghz e até 500 Mega na frequência 5 Ghz, dependendo do nível de interferência em sua residência. Para uma melhor experiência com Wi-fi é necessário o uso de um roteador dual band 2.4 Ghz e 5.8 Ghz que poderá ser adquirido uma loja de sua confiança.

**FICA AINDA O CLIENTE CIENTE DE QUE CASO A FUNÇÃO WI-FI BRINDE NÃO TENHA O DESEMPENHO ESPERADO, FICA A CRITÉRIO DA SmartNet DESATIVA-LO SEM PRÉVIO AVISO, FICANDO O CLIENTE CIENTE DE QUE DEVERÁ PROVIDENCIAR A IMPLANTAÇÃO DE UMA REDE SEJA POR UTP OU WI-FI PARA ATENDER SUAS NECESSIDADES.**

- A SmartNet não garante a velocidade contratada no wi-fi, mesmo nos equipamentos fornecidos em comodato com a função WI-FI BRINDE habilitada. A garantia da velocidade contratada é na porta gigalizada lan do modem .

- **O TÉCNICO NA OCASIÃO DA INSTALAÇÃO INDICARÁ O MELHOR LOCAL PARA SER INSTALADO O MODEM ÓPTICO DA SMARTNET, CASO ESTE LOCAL NÃO SEJA AUTORIZADO A INSTALAÇÃO, NÃO ACEITAREMOS NENHUM TIPO DE RECLAMAÇÃO DO FUNCIONAMENTO DO WI-FI POR PARTE DO CLIENTE.**
- **RECLAMAÇÕES REFERENTE AO SINAL DO WIFI, SOMENTE SERAM ATENDIDAS REMOTAMENTE COM OS PROCEDIMENTOS DE TROCA DE CANAIS PARA INIBIR AS INTERFERENCIAS DO LOCAL. A SMARTNET POR SE TRATAR A FUNÇÃO WI-FI UMA CORTESIA, NÃO ENVIARÁ TÉCNICO AO LOCAL PARA ESTE FIM. CASO O CLIENTE ABRA CHAMADO JUNTO AO SUPORTE SOLICITANDO VISITA TÉCNICA E NA OCASIÃO DA REFERIDA VISITA FOR CONSTATADO QUE O PROBLEMA ALEGADO SE ENCONTRA NA FUNÇÃO WI-FI, O CLIENTE FICA CIENTE DE QUE SERÁ COBRADO TAXA VIGENTE DE VISITA IMPRODUTIVA.**
- A SmartNet, não presta suporte aos equipamentos de propriedade do assinante: Roteadores – Smart tv – Vídeo Games – Computadores – Notebooks – tablets – Celulares – Etc.

**Nossos técnicos não estão autorizados a realizarem nenhuma configuração nestes equipamentos.**

### **GARANTIA DA VELOCIDADE CONTRATADA, SOMENTE VIA CABO**

#### **1.4 -Escolhendo o Roteador**

Roteador é o equipamento responsável por gerenciar e distribuir a internet seja via cabo ou via Wi-fi. As capacidades de processamento, alcance e banda do roteador são muito importantes para uma boa navegação e permitem que toda a velocidade contratada seja usufruída. Em muitos casos, o processador do roteador não suporta a quantidade de informações

trafegadas, causando lentidão e/ou travamentos. Ao adquirir um roteador, é importante observar as suas características técnicas. Alguns equipamentos domésticos causam mais interferências que outros. O forno de micro-ondas é um deles. Basicamente os equipamentos eletrônicos são os que mais causam interferências, nesta lista estão, geladeiras, secadores de cabelos, telefones sem fio, ar-condicionado etc.

Equipamentos como micro-ondas, telefones sem fio e babá eletrônica utilizam frequência 2.4 Ghz, o que pode acarretar interferências nas conexões Wi-fi, tornando a internet mais lenta ou até impedindo a conexão. A solução é recorrer ao padrão mais moderno 5.8 Ghz. Os roteadores mais simples só operam no padrão de banda 2.4 Ghz, portanto, ao adquirir seu roteador ou outros equipamentos, consulte um técnico de sua confiança.

### **1.5 - Instalando o Roteador**

**Recomendamos que chame um técnico de sua confiança que entenda do assunto para te ajudar a definir o melhor equipamento e melhor local para a instalação do seu roteador.**

### **1.6 – Garantia de Funcionamento de Serviços de Terceiros**

A SmartNet é fornecedora de serviço de conexão de internet, garante o serviço contratado com a velocidade contratada. Isso quer dizer que somos responsáveis pela conexão entre o modem óptico instalado na residência ou empresa do assinante até o PTT ( **Ponto de Troca de Trafego** ), local que é responsável por interconectar todas as redes internas do Brasil e conectar estas redes as redes mundiais.

Desta forma não somos responsáveis pela conexão e funcionamento de sites, aplicativos e serviços, assim sendo não garantimos nenhum serviço fora de nossas redes. Nos casos que o assinante encontrar dificuldades em utilizar serviços oferecidos por terceiros, o assinante deverá abrir chamado junto ao suporte técnico e fornecer a SmartNet todas as informações solicitadas relevante, com estas informações a SmartNet realizará testes e

rastreamentos para identificar se o problema que impede o uso normal dos serviços de terceiros encontra-se em nossa rede, nos casos em que for constatado que o problema esteja na rede da SmartNet, a SmartNet adotará as medidas técnicas cabíveis e necessárias para solucionar o problema. Nos casos em que for constatado que o problema esteja fora da rede da SmartNet, a SmartNet estará automaticamente isenta de responsabilidade e de prestar qualquer tipo de suporte ao assinante referente a estes serviços de terceiros.

OBS.: A SmartNet, não dará suporte há serviços ilegalmente prestados por terceiros, ficando o assinante sujeito a responder criminalmente pela utilização de tais serviços e sujeito ao cancelamento automático de seu contrato de prestação de serviço junto a SmartNet.

## ➤ SUPORTE TÉCNICO:

### 2.0 - Como Solicitar

O Assinante pode acionar o suporte técnico pelos canais abaixo:

- Central de Atendimento 24 horas: **(11) 3197-4332**
- Central de Atendimento WhatsApp 24 horas= **(11) 3197-4332**

### 2.1 - Atendimento Presencial

- Central SmartNet:

Avenida Ana Araújo de Castro, 483 Jardim Itapevi – Itapevi – SP.

**Obs.: SOMENTE SERÁ ABERTO ATENDIMENTO SOLICITADO PELO ASSINANTE, MEDIANTE A CONFIRMAÇÃO DE DADOS CADASTRAIS. ATENDIMENTOS SOLICITADOS POR TERCEIROS NÃO SERAM ATENDIDOS.**

### 2.2 - Rede Interna

A SmartNet não configura e não altera à rede interna de sua residência ou empresa, incluindo roteadores, PABX, SMART TV, VIDEO GAMES, COMPUTADORES, NOTEBOOK, TABLET, CELULARES, ETC. Se houver qualquer

problema no seu roteador, cabo de rede ou falha elétrica procure profissionais especializados.

### 2.3 – Testes

Todos os testes de aferição de velocidade, conforme regulamento da ANATEL, deveram ser realizados seguindo seus critérios técnicos, por computador ou notebook conectado diretamente no equipamento instalado e fornecido pela SmartNet, desconectando todos os demais equipamentos.

**OBS.: NÃO ACEITAREMOS RECLAMAÇÕES REFERENTE A TESTES REALIZADOS FORA DOS PADRÕES SEGUNDO REGULAMENTO DA ANATEL.**

**OBS.: PARA ASSINANTES COM PLANOS CONTRATADOS ACIMA DE 100 MEGAS, O ASSINANTE DEVERÁ POSSUIR COMPUTADOR OU NOTEBOOK COM CAPACIDADE DE CONEXÕES ACIMA DE 100 MEGA PARA EFETUAR OS TESTES DE EFERIÇÃO DE VELOCIDADE. CASO O ASSINANTE NÃO POSSUA OS EQUIPAMENTOS NECESSÁRIOS PARA REALIZAR OS TESTES, PODERÁ PEDIR UMA VISITA TÉCNICA PARA ESTE FIM, AS DEMAIS VISITAS PODERAM SER COBRADA NOS CASOS EM QUE O ASSINANTE ABRIR CHAMADO NO SUPORTE E NA OCASIÃO DA VISITA FOR CONSTATADO QUE A VELOCIDADE CONTRATADA ESTA SENDO ENTREGUE E QUE O PROBLEMA ESTEJA NA REDE DO CLIENTE OU NOS EQUIPAMENTOS DO ASSINANTE.**

Reforçamos que, segundo regulamentação da ANATEL, a SmartNet tem que garantir a banda contratada nos seguintes parâmetros:

**Garantia diária: 40% da velocidade contratada**

**Exemplo: 100 Mega = Garantia diária de 40 Mega**

**Garantia Mensal: 80% da velocidade contratada**

**Exemplo: 100 Mega = Garantia Mensal de 80 Mega**

Obs.: Para velocidades contratada superiores a 100 Mega, o assinante deverá ter equipamento capaz de receber e trafegar em velocidades superiores a 100 Mega.

Durante a instalação e atendimento de suporte técnico é indispensável que o assinante tenha um computador ou notebook para os testes iniciais do serviço, feito via telefone para obter diagnóstico no atendimento.

## **2.4 – Visitas Técnicas**

Quando houver a necessidade de uma visita técnica, o suporte técnico abrirá uma ordem de serviço para que um técnico compareça a sua residência ou empresa no prazo máximo de 72 horas á contar da abertura da ordem de serviço e comunicação ao assinante.

## **2.5 - Visita Improdutiva e Reparos no Local**

A equipe técnica da SmartNet, em atendimento em sua residência ou em sua empresa, realizará o estudo técnico para verificar a origem do problema. Caso seja constatado não haver problema, será cobrado taxa de visita improdutiva. Nos casos em que for constatado que o problema foi ocasionado por intervenção do assinante ou terceiros, mesmo que sem intenção, será cobrado do assinante a manutenção efetuada.

### **➤ EQUIPAMENTOS E SERVIÇOS EXTRAS:**

## **3.0 - Equipamentos em Comodato**

Na instalação do serviço contratado a SmartNet instalará em caráter de **COMODATO**, (UM) ou (MAIS) equipamentos. Isso significa que o assinante é responsável por manter o (os) equipamentos em ótimo estado de conservação e funcionamento, devendo o assinante devolvê-lo em perfeitas condições na ocasião do cancelamento do serviço, ficando o assinante ciente de que deverá ressarcir a SmartNet nos casos de não devolução ou na devolução do (s) equipamentos em más condições de uso e funcionamento ou na troca do roteador por danos.

## **3.1 -Serviços Extras**

O assinante deverá entrar em contato com o suporte técnico para verificar serviços, preços e condições dos serviços extras fornecidos pela SmartNet.

➤ **PAGAMENTO E COBRANÇA:**

**4.0 - Pagamento das mensalidades Planos Pós-pago**

É dever do assinante manter os pagamentos de suas mensalidades **RIGOROSAMENTE** em dia, tendo automaticamente reduzida sua velocidade após o vencimento de sua **FATURA**.

**4.1 - Pagamento das mensalidades Planos Pré Pago**

É dever do assinante manter os pagamentos de suas mensalidades **RIGOROSAMENTE** em dia, tendo automaticamente **BLOQUEADA** sua velocidade após o vencimento de sua **FATURA**.

**4.2 - Cobrança**

A SmartNet, envia e-mails automaticamente para:

- **Lembretes:** antes de cada vencimento e dia
- **Cobrança:** imediatamente após o vencimento

➤ **REDUÇÃO – BLOQUEIO - CANCELAMENTO:**

**5.0 - Redução Por Atraso**

Planos Pós-pago: Redução Automática, 7 dias após o vencimento

Planos Pré-Pago: Redução Automática, 1 dia após o vencimento

**5.1- Bloqueio Por Atraso**

Planos Pós-pago: Bloqueio 15 dias após o vencimento

Planos Pré Pago: Bloqueio 24 horas após o vencimento

**5.2- Cancelamento por inadimplência**

Planos Pós-pago: Cancelamento Automático 45 dias após o vencimento

Planos Pré-Pago: Cancelamento Automático 45 dias após do vencimento

**Obs.: O CLIENTE PÓS-PAGO QUE NÃO EFETUAR O PAGAMENTO DA PRIMEIRA FATURA, SEJA COM VALOR COMPLETO OU PROPORCIONAL DA MENSALIDADE, ACARRETARÁ NO CANCELAMENTO AUTOMÁTICO DO CONTRATO. SEM QUE TENHA DIREITO A NENHUM RESSARCIMENTO DE QUAISQUER VALOR (ES) PAGOS ANTECIPADAMENTE EM CARATER DE TAXA DE INSTALAÇÃO.**