

## REGULAMENTO DE OFERTAS 02/2024

As ofertas abaixo são promovidas e realizadas pela AMIGO, através do estabelecimento descrito a seguir e de suas respectivas filiais:

BRASIL TECPAR SERVIÇOS DE TELECOMUNICAÇÕES S.A. inscrita no CNPJ sob o nº 07.756.651/0001-55, com sede na Avenida Fernando Ferrari, nº 1280, loja 102, no Bairro Nossa Senhora de Lourdes, Santa Maria/RS, CEP 97050-800.

O presente Regulamento está disponível para o cliente fazer a leitura antes de aderir às ofertas e promoções dos serviços, também disponível na seção do site: [www.sejaamigo.com.br/documentos-legais](http://www.sejaamigo.com.br/documentos-legais).

A adesão às Ofertas e promoções dos serviços implica o entendimento prévio e a aceitação total das condições, regras e normas descritas neste Regulamento, Descritivo dos Serviços e das Cláusulas Gerais dos Contratos de cada item ofertado, especificados no Termo de Contratação de Serviços.

A AMIGO e os estabelecimentos aqui relacionados, também podem disponibilizar à escolha do cliente outras opções de serviços individuais que podem ser customizados de acordo com suas necessidades específicas, inclusive sem fidelidade e prazo de contrato, porém os valores e a disponibilidade serão tratados de acordo com a viabilidade técnica do endereço (local) dos serviços à serem prestados na ocasião.

### Oferta Internet Residencial

**Data de início:** 01/02/2024

**Fidelidade:** 12 meses

**Descrição:** A Oferta "Internet Residencial" compõe um conjunto de serviços combinados para que você e sua família possam desfrutar da melhor experiência de Acesso e Conexão à Internet com muito entretenimento, conteúdos digitais, conhecimento e cobertura de sinal na sua casa.

#### Composição dos serviços:

**(i) Porta de Acesso à Rede:** O Serviço de Comunicação Multimídia (SCM) que fornece a "porta de acesso à rede de comunicação", permite que o CLIENTE possa usufruir de outros serviços adicionados à rede (SVA), fornecidos e/ou disponibilizados pela CONTRATADA ou por terceiros, e é composto de:

- Rede de acesso através de par metálico, fibra óptica ou rádio frequência
- A Porta de Acesso a Rede possui capacidade nominal de 1 Gbit/s, com garantia de 100% de banda de comunicação até o DataCenter da AMIGO mais próximo.
- Suporte técnico e atendimento de acordo com a resolução vigente pela ANATEL

*Este serviço é prestado apenas por empresas com outorga SCM pela ANATEL, e estará disponível de acordo com a viabilidade da PRESTADORA em cada localidade, a CONTRATADA selecionada está apresentada conforme descrito no TCS (Termo de Contratação de Serviços).*

**(ii) Serviços Digitais:** Os serviços digitais permitem ao CLIENTE usufruir de conteúdos disponíveis na Internet, de recursos adicionais sob demanda, e também de conteúdos digitais inclusos e opcionais contratados à parte conforme sua preferência:

- Roteamento dinâmico para servidores de conteúdo sensíveis à latência;
- Acesso a CDNs (Content Delivery Networks) com conteúdo local;
- Proteção contra ciberataques volumétricos (Ataques DDoS);
- Controle parental para restrição de conteúdos impróprios;
- Aplicativo e Plataforma on-line para cursos de qualificação profissional;
- Aplicativo e Plataforma para conteúdo de streaming;
- Endereçamento IPv4 e/ou IPv6: dinâmico ou fixo;

- DNS para resolução de nomes direta e reversa: público ou dedicado;
- A taxa nominal das conexões e velocidade de download/upload Pontos de troca de tráfego para os conteúdos na Internet é de 100%, e a garantia é de 80%;
- O uso deste serviço deve ser compatível com a PUA (Política de Uso Aceitável) correspondente;

Este serviço é prestado por empresas parceiras de TECNOLOGIA e também pela AMIGO e está disponível em todo o território nacional. A CONTRATADA selecionada está apresentada conforme descrito no TCS (Termo de Contratação de Serviços).

**(iii) Pacote SVA Básico:** Os seguintes recursos estarão disponíveis ao CLIENTE para melhorar sua experiência on-line:

- Até 5 caixas de e-mail;
- Disco Virtual com capacidade de 1G para armazenamento de arquivos e documentos cloud;
- Wifi livre para conexão nas unidades AMIGO e locais credenciados;
- Suporte Remoto em horário estendido: das 18:00h às 24:00h, incluindo finais de semana e feriados;

Este serviço é prestado por empresas parceiras de TECNOLOGIA e também pela AMIGO e está disponível em todo o território nacional, a CONTRATADA selecionada está apresentada conforme descrito no TCS (Termo de Contratação de Serviços).

**(iv) Livros Digitais (e-books):** Mensalmente um título de alta qualidade na sua estante para aumentar ainda mais seu conhecimento:

- Aplicativo para acesso a biblioteca de livros e audiolivros onde o cliente recebe mensalmente um título vitalício para sua estante virtual;

Este serviço é prestado por empresas parceiras de TECNOLOGIA e também pela AMIGO e está disponível em todo o território nacional, a CONTRATADA selecionada está apresentada conforme descrito no TCS (Termo de Contratação de Serviços).

**(v) Revistas Digitais:** As principais revistas do país na palma da sua mão:

- Aplicativo para acesso a banca de revistas digitais;

Este serviço é prestado por empresas parceiras de TECNOLOGIA e também pela AMIGO e está disponível em todo o território nacional, a CONTRATADA selecionada está apresentada conforme descrito no TCS (Termo de Contratação de Serviços).

**(vi) Wi-fi:** Opcionalmente poderemos fornecer o(s) equipamento(s) para criação de uma rede sem-fios no endereço do cliente, com cobertura básica ou ampliada.

- Access Points Multi Band (2.4 GHz, 5 GHz ou 6 GHz)
- Capacidade para 10 ou 20 conexões simultâneas;
- Porta Gigabit;
- Modulação AC ou AX;
- Rede Mesh (opcional);

Este serviço é prestado por empresas parceiras de TECNOLOGIA e também pela AMIGO e está disponível em todo o território nacional, a CONTRATADA selecionada está apresentada conforme descrito no TCS (Termo de Contratação de Serviços).

**(vii) Ponto Cabeado:** fornecimento de ponto cabeado (cabo de rede RJ 45) para conexão com fio entre a rede de acesso e o dispositivo do cliente.

Este serviço é prestado por empresas parceiras de INSTALAÇÃO e também pela AMIGO e está disponível em todo o território nacional, a CONTRATADA selecionada está apresentada conforme descrito no TCS (Termo de Contratação de Serviços).

## Oferta Internet Negócios

**Data de início:** 01/02/2024

**Fidelidade:** 12 meses

**Descrição:** A Oferta "Internet Negócios" compõe um conjunto de serviços combinados para uso em negócios que requerem características de entrega diferenciadas no que se refere ao Acesso, Conexão e Suporte à Internet, além de um suporte técnico totalmente diferenciado para sua empresa com prazos de recuperação diferenciados.

### Composição dos serviços:

**(i) Porta de Acesso à Rede:** O Serviço de Comunicação Multimídia (SCM) que fornece a "porta de acesso à rede de comunicação", permite que o CLIENTE possa usufruir de outros serviços adicionados à rede (SVA), fornecidos e/ou disponibilizados pela CONTRATADA ou por terceiros, e é composto de:

- Rede de acesso através de par metálico, fibra óptica ou rádio frequência
- A Porta de Acesso a Rede possui capacidade nominal de 1 Gbit/s, com garantia de 100% de banda de comunicação até o DataCenter mais próximo da AMIGO.
- Suporte técnico e atendimento de acordo com a resolução vigente pela ANATEL

*Este serviço é prestado apenas por empresas com outorga SCM pela ANATEL, e estará disponível de acordo com a viabilidade da PRESTADORA em cada localidade, a CONTRATADA selecionada está apresentada conforme descrito no TCS (Termo de Contratação de Serviços).*

**(ii) Serviços Digitais:** Os serviços digitais permitem ao CLIENTE usufruir de conteúdos disponíveis na Internet, de recursos adicionais sob demanda, e também de conteúdos digitais inclusos e opcionais contratados à parte conforme sua preferência:

- Roteamento dinâmico para servidores de conteúdo sensíveis à latência;
- Acesso a CDNs (Content Delivery Networks) com conteúdo local;
- Proteção contra ciberataques volumétricos (Ataques DDoS);
- Controle parental para restrição de conteúdos impróprios;
- Aplicativo e Plataforma on-line para cursos de qualificação profissional;
- Aplicativo e Plataforma para conteúdo de streaming;
- Endereçamento IPv4 e/ou IPv6: dinâmico ou fixo;
- DNS para resolução de nomes direta e reversa: público ou dedicado;
- A taxa nominal das conexões e velocidade de download/upload Pontos de troca de tráfego para os conteúdos na Internet é de 100%, e a garantia é de 80%;
- O uso deste serviço deve ser compatível com a PUA (Política de Uso Aceitável) correspondente;

*Este serviço é prestado por empresas parceiras de TECNOLOGIA e também pela AMIGO e está disponível em todo o território nacional, a CONTRATADA selecionada está apresentada conforme descrito no TCS (Termo de Contratação de Serviços).*

**(iii) Pacote SVA Básico:** Os seguintes recursos estarão disponíveis ao CLIENTE para melhorar sua experiência on-line:

- Até 10 caixas de e-mail;
- Disco Virtual com capacidade de 5G para armazenamento de arquivos e documentos cloud;
- Wifi livre para conexão nas unidades AMIGO e locais credenciados;
- Suporte Remoto em horário estendido: das 18:00h às 24:00h, incluindo finais de semana e feriados;

*Este serviço é prestado por empresas parceiras de TECNOLOGIA e também pela AMIGO e está disponível em todo o território nacional, a CONTRATADA selecionada está apresentada conforme descrito no TCS (Termo de Contratação de Serviços).*

**(iv) Livros Digitais (e-books):** Mensalmente um título de alta qualidade na sua estante para aumentar ainda mais seu conhecimento:

- *Aplicativo para acesso a biblioteca de livros e audiolivros onde o cliente recebe mensalmente um título vitalício para sua estante virtual;*

*Este serviço é prestado por empresas parceiras de TECNOLOGIA e também pela AMIGO e está disponível em todo o território nacional, a CONTRATADA selecionada está apresentada conforme descrito no TCS (Termo de Contratação de Serviços).*

**(v) Revistas Digitais:** As principais revistas do país na palma da sua mão:

- *Aplicativo para acesso a banca de revistas digitais;*

*Este serviço é prestado por empresas parceiras de TECNOLOGIA e também pela AMIGO e está disponível em todo o território nacional, a CONTRATADA selecionada está apresentada conforme descrito no TCS (Termo de Contratação de Serviços).*

**(vi) Wi-fi:** Opcionalmente poderemos fornecer o(s) equipamento(s) para criação de uma rede sem-fios no endereço do cliente, com cobertura básica ou ampliada.

- *Access Points Multi Band (2.4 GHz, 5 GHz ou 6 GHz)*
- *Capacidade para 10, 20, 50 e até 100 conexões simultâneas (conforme opções);*
- *Porta Gigabit;*
- *Modulação AC ou AX;*
- *Rede Mesh (opcional);*

*Este EQUIPAMENTO é fornecido em formato de locação por empresas parceiras de TECNOLOGIA e também pela AMIGO e está disponível em todo o território nacional, a CONTRATADA selecionada está apresentada conforme descrito no TCS (Termo de Contratação de Serviços).*

**(vii) Ponto Cabeado:** fornecimento de ponto cabeado (cabo de rede RJ 45) para conexão com fio entre a rede de acesso e o dispositivo do cliente.

*Este serviço é prestado por empresas parceiras de INSTALAÇÃO e também pela AMIGO e está disponível em todo o território nacional, a CONTRATADA selecionada está apresentada conforme descrito no TCS (Termo de Contratação de Serviços).*

## Oferta Telemedicina

**Data de início:** 01/02/2024

**Fidelidade:** 12 meses

**Descrição:** A Oferta "Amigo Telemedicina" compõe um conjunto de serviços que englobam a telemedicina e consistem em vídeo consulta online à distância, realizada por profissional médico devidamente habilitado para o exercício da medicina no Brasil, para atendimento de atenção primária ou básica de saúde por meio de aplicativo próprio.

Compreende-se como atenção básica ou primária de saúde as consultas médicas orientadas para prevenção, diagnóstico e tratamento de situações de menor complexidade, de acordo com critério do médico responsável pelo atendimento, bem como direcionar os casos não compatíveis com tele atendimento, de maior complexidade e gravidade para atendimentos presenciais adequados às condições apresentadas pelo paciente.

### Opções da Oferta:

O assinante poderá contratar o serviço na modalidade **Individual** ou **Familiar**, conforme sua preferência quanto ao escopo e abrangência:

**(a) Standard:** O serviço consiste em Pronto Atendimento por videochamada no qual o assinante solicitará a teleconsulta médica por meio de aplicativo e aguardará em uma fila virtual o atendimento, de modo que no aplicativo será informado quantas pessoas também estão aguardando. O acesso ao serviço poderá ser realizado a qualquer hora do dia ou da noite, uma vez que o funcionamento do serviço contratado será de 24 (vinte e quatro) horas por dia e 7 (sete) dias por semana, devendo ser observados os limites de volume de acessos e/ou atendimentos contratados pelo(a) Contratante.

**(b) Plus:** O serviço consiste na prestação de serviços de operacionalização de atendimento pré-clínico, via telefone, chat e vídeo chamada, incluindo: serviço de triagem, aconselhamento e encaminhamento, baseado em algoritmos clínicos; serviço de aconselhamento sobre autocuidado e informação geral em saúde. Em caso de desfecho de atendimento em teleconsulta, inicialmente, o usuário será atendido por médico de família e/ou clínico geral, o qual avaliará o quadro clínico do usuário e, conforme o caso, encaminhará ao médico especialista. A teleconsulta será realizada no horário do acesso ou agendada para o horário mais apropriado. O acesso ao serviço poderá ser realizado a qualquer hora do dia ou da noite, uma vez que o funcionamento do serviço contratado será de 24 (vinte e quatro) horas por dia e 7 (sete) dias por semana, devendo ser observados os limites de volume de acessos e/ou atendimentos contratados pelo(a) Contratante.

**(c) Premium:** O serviço possui como objetivo ampliar as ofertas de saúde na rede de serviços, assim como a ampliação na resolutividade, abrangência e alvo das ações em saúde. O serviço conecta diretamente e em tempo real os médicos aos pacientes, de forma simples, segura e personalizada por meio de aplicativo e web. O acesso ao serviço poderá ser realizado mediante agendamento a ser realizado através do aplicativo com médico clínico geral a qualquer hora do dia ou da noite, uma vez que o funcionamento do serviço contratado será de 24 (vinte e quatro) horas por dia e 7 (sete) dias por semana e com médico de família e demais especialistas, disponível de segunda a sexta-feira das 8h às 20h, conforme agenda de cada profissional, devendo ser observados os limites de volume de acessos e/ou atendimentos contratados pelo(a) Contratante.

*Este serviço é prestado exclusivamente por empresa(s) estabelecida(s) no Brasil com Atividade Econômica de apoio à gestão de saúde, atividade médica ambulatorial restrita a consultas e atividades de teleatendimento, e estarão disponíveis de acordo com a viabilidade da PRESTADORA em cada modalidade contratada, conforme descrito no TCS (Termo de Contratação de Serviços).*

## Oferta Amigo Móvel

**Data de início:** 01/02/2024

**Fidelidade:** 12 meses

**Descrição:** A Oferta "Amigo Móvel" compõe um conjunto de serviços combinados para o CLIENTE ter acesso aos serviços de telefone móvel (voz e dados).

### Composição dos serviços da Oferta:

**(i) Serviço Móvel Pessoal SMP:** O Serviço Móvel Pessoal (SMP) é um serviço de telefonia móvel que permite a comunicação entre aparelhos celulares ou entre um aparelho celular e um telefone fixo; e possibilita, inclusive, o acesso à internet em banda larga para realizar e receber chamadas da rede pública de telefonia, fornecendo a numeração de interconexão com outras operadoras.

- Número telefônico móvel;
- Pacote de dados para navegação;
- Identificador do número de origem (caller-id);
- Suporte técnico e atendimento de acordo com a resolução vigente pela ANATEL

*Este serviço é prestado apenas por empresas com outorga SMP pela ANATEL, e estarão disponíveis de acordo com a viabilidade da PRESTADORA em cada localidade, a CONTRATADA selecionada está conforme descrito no TCS (Termo de Contratação de Serviços).*

**(ii) Gestão de Serviços Móveis:** A Gestão dos Serviços Móveis permite que você tenha a melhor experiência de atendimento e de gestão para a sua oferta de telefonia móvel, com a combinação de praticidade e agilidade:

- Suporte Premium remoto;
- Atendimento Presencial nas unidades de relacionamento;
- Encaminhamento das demandas junto às Operadoras de SMP CONTRATADAS;

*Este serviço é prestado por empresas parceiras de ATENDIMENTO e também pela AMIGO e está disponível em todo o território nacional, a CONTRATADA selecionada está apresentada conforme descrito no TCS (Termo de Contratação de Serviços).*

## Oferta Amigo Fone

**Data de início:** 01/02/2024

**Fidelidade:** 12 meses

**Descrição:** A Oferta "Amigo Fone" compõe um conjunto de serviços combinados para o CLIENTE ter acesso aos serviços de voz utilizando as mais avançadas tecnologias usando a Internet.

### Composição dos serviços:

**(i) Serviço Básico STFC:** O Serviço de Telefonia Fixo Comutado (STFC) é um serviço de telefonia para realizar e receber chamadas da rede pública de telefonia fornecendo principalmente a numeração de interconexão com outras operadoras.

- Número telefônico público;
- Identificador do número de origem (caller-id);
- Registro das chamadas realizadas
- Sujeito a viabilidade técnica para portabilidade

*Este serviço é prestado apenas por empresas com outorga STFC pela ANATEL, e estarão disponíveis de acordo com a viabilidade da PRESTADORA em cada localidade, a CONTRATADA selecionada está conforme descrito no TCS (Termo de Contratação de Serviços).*

**(ii) Serviço VoIP:** opção para quem deseja um pacote de serviços de minutos economizando através de chamadas pela Internet.

- Pacote de minutos de acordo com o seu perfil

*Este serviço é prestado por empresas parceiras de TECNOLOGIA e está disponível em todo o território nacional, a CONTRATADA está melhor descrita no TCS (Termo de Contratação de Serviços).*

**(iii) Serviço de Suporte Amigo Fone:** O serviços de Suporte permite que você tenha a melhor experiência de atendimento para esta oferta com a combinação de praticidade agilidade:

- Suporte Premium remoto;
- Atendimento Presencial nas unidades de relacionamento;
- Encaminhamento das demandas para as CONTRATADAS;
- Relatórios on-line.

*Este serviço é prestado por empresas parceiras de ATENDIMENTO e também pela AMIGO e está disponível em todo o território nacional, a CONTRATADA selecionada está apresentada conforme descrito no TCS (Termo de Contratação de Serviços).*

### Oferta Amigo TV

**Data de início:** 01/02/2024

**Fidelidade:** 12 meses

**Descrição:** A Oferta "Amigo TV" compõe um conjunto de serviços combinados para o CLIENTE ter acesso aos serviços de TV por streaming ou on-demand, utilizando as mais avançadas tecnologias para acesso em qualquer dispositivo (celular, tablet, computador ou Smart TV).

#### Composição dos serviços da Oferta:

**(i) Streaming App:** O Serviço de streaming App é um serviço para acesso aos conteúdos digitais lineares e/ou sob demanda, de acordo com a opção de canais escolhidos no pacote:

- Canais livres e gratuitos;
- Canais opcionais;
- Canais de conteúdo sob demanda (Video on-demand)

Disponível nas versões a seguir:

- App: aplicativo para instalar no seu dispositivo móvel (IOS e Android);
- Web: disponível através de qualquer navegador ou dispositivo compatível;
- Smart TV: aplicativo para instalar nas TVs Samsung ou LG;

*Este serviço é prestado por empresas parceiras de TECNOLOGIA e está disponível em todo o território nacional, a CONTRATADA está melhor descrita no TCS (Termo de Contratação de Serviços).*

**(ii) Locação do Box:** Se você não possui uma Smart TV compatível com o aplicativo de Streaming, nós podemos fornecer um dispositivo IP compatível para conectar no HDMI de sua televisão.

*Este EQUIPAMENTO é fornecido em formato de LOCAÇÃO por empresas parceiras de TECNOLOGIA e também pela AMIGO e está disponível em todo o território nacional, a CONTRATADA selecionada está apresentada conforme descrito no TCS (Termo de Contratação de Serviços).*

## Oferta Amigo Câmeras

**Data de início:** 01/02/2024

**Fidelidade:** 12 meses

**Descrição:** A Oferta "Amigo Câmera" compõe um conjunto de serviços combinados para o CLIENTE ter acesso a imagens de vídeo dos ambientes que desejar em sua residência e/ou negócio, utilizando as mais avançadas tecnologias de captura de imagens.

### Composição dos serviços da Oferta:

**(i) Locação de Câmera:** É disponibilizado o equipamento por unidade de câmera digital IP para viabilizar a captação das imagens a serem transmitidas para visualização em aplicativo ou portal web, de acordo com a opção de locais/ambientes escolhidos pelo CLIENTE:

- Disponibilização de APP: aplicativo para instalar no dispositivo móvel (IOS e Android);
- Número de pontos de câmeras no mesmo endereço conforme quantidade de pontos contratados;
- Acesso a visualização de imagens disponíveis 24h por dia;
- Aviso em caso de interrupção da transmissão de imagens;
- Imagens em HD com infravermelho de até 30 metros;
- Armazenamento de até 5 dias de imagens em nuvem;

*Este EQUIPAMENTO é fornecido em formato de LOCAÇÃO por empresas parceiras de TECNOLOGIA e também pela AMIGO e está disponível em todo o território nacional, a CONTRATADA selecionada está apresentada conforme descrito no TCS (Termo de Contratação de Serviços).*

São Paulo, 01 de fevereiro de 2024.

*Documento assinado digitalmente para fins de registro e autenticidade:*