

NOTA DE DESCONTINUIDADE DE PLANOS DE SERVIÇOS E MIGRAÇÃO DE PLANOS DE SERVIÇOS.

1 - NOTA DE DESCONTINUIDADE DE PLANOS DE SERVIÇOS.

A **OLLA SERVIÇOS & INTERNET LTDA**, pessoa jurídica de direito privado, inscrita no CNPJ sob o n.º 12.973.083/0001-84, neste ato representada por seu representante legal infra-assinado, doravante denominada **OLLA TELECOM**, vem por meio destas, nos termos do Artigo 52 do Regulamento Geral de Direitos do Consumidor de Serviços de Telecomunicações (anexo à Resolução ANATEL n.º. 632/2014), comunicar aos clientes dos serviços de internet contratados perante a empresa, no município de **Porto Velho-RO**, que, visando agregar novas utilidades aos serviços de comunicação multimídia (SCM) necessários a viabilizar a conexão à internet prestada aos seus clientes, bem como atualizar seus planos de serviços às novas tecnologias e serviços de valor adicionado existentes, os planos de serviços anteriormente comercializados serão extintos, a partir de 01 de dezembro de 2024, conforme abaixo descritos:

PLANOS DESCONTINUADOS/EXTINTOS
Internet Residencial Home 400 Megabits C/ Fidelidade
Internet Residencial Home 400 Megabits + Ollá Tv C/ Fidelidade
Internet Residencial Fast 600 Megabits C/ Fidelidade
Internet Residencial Fast 600 Megabits + Ollá Tv C/ Fidelidade
Internet Residencial 700 megabits + Tv Basic + Móvel 8GB
Internet Residencial 700 megabits + Tv Full + Móvel 8GB
Internet Residencial 700 Megabits + Ta Móvel 8GB C/ Fidelidade
Internet Residencial Gold 800 Megabits C/ Fidelidade
Internet Residencial Gold 800 Megabits + Ollá Tv C/ Fidelidade
Internet Residencial Black 1000 Megabits C/ Fidelidade
Internet Residencial Black 1000 Megabits + Ollá Tv C/ Fidelidade
Internet Residencial Basic 120 Megabits C/ Fidelidade
Internet Banda Larga Empresarial Gold
Internet Banda Larga Empresarial Platinum
Internet Banda Larga Residencial Fast 250 Megabits
Internet Empresarial 200 Megabits + Fone Ilimitado C/ Fidelidade
Internet Empresarial 250 Megabits SCM + Ta 8GB C/ Fidelidade
Internet Empresarial 400 Megabits + Fone Ilimitado C/ Fidelidade
Internet Empresarial 600 Megabits C/ Fidelidade
Internet Empresarial 600 Megabits + Fone Ilimitado C/ Fidelidade
Internet Empresarial Black 400 Megabits C/ Fidelidade
Internet Empresarial Platinum 300 Megabits C/ Fidelidade
Internet Gamer 800 Megabits + Ollá Tv C/ Fidelidade

Deste modo, visando evitar qualquer prejuízo para os clientes e a interrupção dos serviços, os planos de serviços antes comercializados pela **OLLA TELECOM**, nos municípios anteriormente indicados, (e que estão sendo descontinuados), serão migrados/substituídos automaticamente para novos planos Oferta Conjunta Combo, que agregam os seguintes serviços:

- Serviços de Acesso à Rede (Internet);
- Serviços de Valor Adicionado (Ebooks e Áudio Books);
- Suporte Premium (SAC 24 Horas com assistência de reparo em até 72 Horas);

PLANOS DESCONTINUADOS/EXTINTOS		NOVOS PLANOS
Internet Residencial Basic 120 Megabits C/ Fidelidade	➔	Internet Banda Larga Residencial Homes Basic 400MB C/ Fidelidade
Internet Residencial Home 400 Megabits C/ Fidelidade	➔	Internet Banda Larga Residencial Basic 500mb C/ Fidelidade

Internet Residencial Home 400 Megabits + Ollá Tv C/ Fidelidade	➔	Internet Banda Larga Residencial Basic 500mb + TV C/ Fidelidade
Internet Banda Larga Residencial Fast 250 Megabits		
Internet Residencial Fast 600 Megabits C/ Fidelidade	➔	Internet Banda Larga Residencial Standard 700mb C/ Fidelidade
Internet Residencial 700 megabits + Tv Basic + Móvel 8GB	➔	Internet Banda Larga Residencial Standard 700mb + TV C/ Fidelidade
Internet Residencial Gold 800 Megabits C/ Fidelidade		
Internet Residencial Fast 600 Megabits + Ollá Tv C/ Fidelidade		
Internet Residencial 700 Megabits + Ta Móvel 8GB C/ Fidelidade		
Internet Residencial Gold 800 Megabits + Ollá Tv C/ Fidelidade	➔	Internet Banda Larga Residencial Standard 700MB + TV + Móvel 10GB C/ Fidelidade
Internet Residencial 700 megabits + Tv Full + Móvel 8GB C/ Fidelidade		
Internet Gamer 800 Megabits + Ollá Tv C/ Fidelidade	➔	Internet Gamer Ultra 800MB + TV C/ Fidelidade
Internet Residencial Black 1000 Megabits C/ Fidelidade	➔	Internet Banda Larga Residencial Premium 1000mb C/ Fidelidade
Internet Residencial Black 1000 Megabits + Ollá Tv C/ Fidelidade	➔	Internet Banda Larga Residencial Premium 1000mb + TV C/ Fidelidade
Internet Empresarial 200 Megabits + Fone Ilimitado C/ Fidelidade	➔	Internet Banda Larga Empresarial Basic 300mb C/ Fidelidade
Internet Empresarial 250 Megabits SCM + Ta 8GB C/ Fidelidade		
Internet Empresarial Platinum 300 Megabits C/ Fidelidade	➔	Internet Banda Larga Empresarial Standard 400mb C/ Fidelidade
Internet Banda Larga Empresarial Gold	➔	Internet Banda Larga Empresarial Ultra 500mb C/ Fidelidade
Internet Empresarial 400 Megabits + Fone Ilimitado C/ Fidelidade		
Internet Empresarial Black 400 Megabits C/ Fidelidade		
Internet Empresarial 600 Megabits C/ Fidelidade	➔	Internet Banda Larga Empresarial Premium 600mb C/ Fidelidade
Internet Empresarial 600 Megabits + Fone Ilimitado C/ Fidelidade		
Internet Banda Larga Empresarial Platinum		
Internet Banda Larga Empresarial Black		

A **OLLA TELECOM** informa, ainda, que todas as Novas Ofertas Conjuntas (COMBO Internet + SVA) disponibilizadas aos clientes em substituição aos planos de serviços descontinuados/extintos, agregam novas funcionalidades e tecnologias aos serviços, sendo classificadas como “Serviços de valor adicionado (SVA)”, assim considerados como aqueles serviços que acrescentam aos serviços de telecomunicações, que lhe dá suporte e com o qual não se confunde, novas utilidades relacionadas ao acesso, armazenamento, apresentação, movimentação ou recuperação de informações.

A **OLLA TELECOM** informa ainda que **de maneira alguma haverá reajuste no preço das mensalidades**. Assim, pagos pelos Assinantes continuaram sem qualquer aumento, considerando que os serviços novos dispostos serão diluídos nos valores já pagos pelo Assinante.

2 – RESPONSABILIDADE DA OLLA TELECOM PELA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS INTEGRANTE DAS OFERTAS

CONJUNTAS (COMBO Internet + SVA).

Os serviços integrantes das Novas Ofertas Conjuntas, que substituirão os Planos de Serviços descontinuados/extintos, serão de responsabilidade da empresa **OLLA SERVIÇOS & INTERNET LTDA**, de acordo com o disposto a seguir:

- **Serviço de Acesso à Rede - Serviços de Comunicação Multimídia (SCM)**
- **Serviço de Conexão à Internet – CGNAT, DNS, PPOE (SVA);**
- **Serviço de IP FIXO – (SVA);**

Em contrapartida, os Serviços de Valor Adicionado – SVA, serão disponibilizados por empresa pertencente ao Grupo OLLA TELECOM, OLLA CONTEUDOS DIGITAIS LTDA, inscrita no CNPJ n. 53.404.488/0001-89, qual emitirá os documentos fiscais pertinentes aos serviços digitais, quais sejam:

- **Serviço de Streaming de Vídeo (SVOD)**
- **Serviço de Streaming de Conteúdo Digital (AVOD)**
- **Livros Digitais (Ebooks e Áudio Books)**

A Empresa OLLA TECNOLOGIA LTDA, inscrita no CNPJ n. 48.967.877/0001-82, também pertencente ao Grupo OLLA TELECOM, **será responsável pelo Suporte ao consumidor final.**

A cobrança dos serviços será centralizada na **OLLA SERVIÇOS & INTERNET LTDA**, podendo ainda ser terceirizada para empresa especializada em cobrança, a exclusivo critério da **OLLA TELECOM**.

2.1 - SERVIÇOS INTEGRANTES DAS NOVAS OFERTAS CONJUNTA .

As Novas Ofertas Conjuntas disponibilizadas pela **OLLA TELECOM** aos clientes do município de Porto Velho-RO, serão diferenciadas entre si pela velocidade dos serviços de comunicação multimídia (SCM) necessários a viabilizar a conexão dos clientes à internet, pelos serviços que compõe cada um dos COMBOS ofertados, pela tecnologia empregada em cada COMBO, como também pelo preço a ser cobrado por cada COMBO, a critério exclusivo da **OLLA TELECOM**.

As Novas Ofertas Conjuntas disponibilizadas pela **OLLA TELECOM** aos clientes serão compostas pelos serviços de telecomunicações, na modalidade serviços de comunicação multimídia (SCM), como também por determinados tipos de serviços de valor adicionado (SVA), a depender do plano contratado, conforme definido a seguir:

(i) Serviços de Comunicação Multimídia (SCM): é um serviço fixo de telecomunicações de interesse coletivo, prestado em âmbito nacional e internacional, no regime privado, que possibilita a oferta de capacidade de transmissão, emissão e recepção de informações multimídia.

(ii) Serviços de Streaming de Vídeo: espécie dos serviços de valor adicionado (SVA), consiste na disponibilização ao cliente do acesso a determinados conteúdos audiovisuais disponíveis em uma ou mais plataforma(s) de serviço de streaming de vídeo acessível(is) pela internet. Ficará a critério exclusivo da **OLLA TELECOM** a definição de qual(is) plataforma(s) de streaming de vídeo será(ão) disponibilizada(s) ao cliente, e o preço respectivo de cada uma.

(iii) Serviços de Assistência Premium: espécie dos serviços de valor adicionado (SVA), consiste no atendimento personalizado ao cliente, seja a título de ampliação dos dias e horários de atendimento telefônico, seja a título de otimização do prazo de reparo dos serviços (em caso de alguma instabilidade ou interrupção dos serviços), seja a que título for, conforme escopo definido a critério exclusivo da **OLLA TELECOM**. O preço do serviço de Assistência Premium pode variar a depender do escopo de atividades que integram cada plano disponibilizado pela **OLLA TELECOM**, a critério exclusivo da mesma.

(iv) Serviços de Acesso à Plataforma de Conteúdo Digital: espécie de serviço de valor adicionado (SVA), consiste na disponibilização de acesso à plataforma online de terceiro. Disponibiliza banca de revistas digitais e biblioteca online de livros.

(v) Serviço de Conexão à Internet: nome genérico que designa Serviço de Valor Adicionado, que possibilita o acesso à Internet a Usuários e Provedores de Serviços de Informações, conforme Norma 04/1995 do Ministério das Comunicações. Relaciona-se à Autenticação, DNS, CGNAT e outras tecnologias aplicáveis que permitem o usuário a

conectar-se à internet.

(vi) Suporte de Prioridade em Caso de Falha: espécie de serviço de valor adicionado (SVA), consiste na disponibilização de equipe técnica de resposta rápida à reparação da rede de fibra óptica externa e/ou alteração de rotas de conexão e links de redundância que viabilizem a entrega dos serviços ao cliente 24 / 7 / 365 (horas/dias por semana/dias por ano).

(vii) Serviço de IP Fixo: espécie de serviço de valor adicionado (SVA), consiste na atribuição de IP Fixo/Público, qual permite estabilidade na conexão e dá suporte a outros serviços como VPN.

As cláusulas e condições inerentes à prestação dos serviços integrantes das Novas Ofertas Conjuntas (COMBO Internet + SVA) estão discriminadamente dispostas no "**CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE COMUNICAÇÃO MULTIMÍDIA, SERVIÇO DE VALOR ADICIONADO, COMODATO, LOCAÇÃO E OUTRAS AVENÇAS**", registrado junto ao Cartório da Comarca de Imperatriz/MA.

2.2 – CONDIÇÕES DE MIGRAÇÃO/SUBSTITUIÇÃO DOS PLANOS DE SERVIÇOS DESCONTINUADOS/EXTINTOS PARA AS NOVAS OFERTAS CONJUNTAS (COMBO Internet + SVA).

Cada plano de serviço anteriormente comercializado pela **OLLA TELECOM**, que tenha sido descontinuado/extinto nos termos da "**Nota de Descontinuidade de Planos de Serviços**" prevista no tópico 1, será substituído/migrado automaticamente para uma Nova Oferta Conjunta.

A migração de cada plano de serviço extinto/descontinuado, para cada Nova Oferta Conjunta (COMBO Internet + SVA) correspondente, será discriminada neste tópico.

As Novas Ofertas Conjuntas (COMBO Internet + SVA), proporcionarão aos clientes novas funcionalidades, tecnologias e serviços de valor adicionado (SVA).

A migração automática dos planos de serviços extintos para as Novas Ofertas Conjuntas, ocorrerá apenas em relação aos clientes cujo plano de serviços comercializado anteriormente pela **OLLA TELECOM** foi descontinuado/extinto (nos termos da "Nota de Descontinuidade de Planos de Serviços" prevista no tópico I) e que não se opuserem expressamente à migração automática no prazo máximo e improrrogável de 30 (trinta) dias, a contar da data do recebimento do comunicado que será enviado pela OLLA TELECOM a cada cliente informando acerca da descontinuidade/extinção do plano e migração automática para a Nova Oferta Conjunta (COMBO Internet + SVA).

O comunicado citado no parágrafo anterior será encaminhado pela **OLLA TELECOM** a cada cliente que teve seu respectivo plano de serviço descontinuado/extinto, via e- mail, ou carta física, ou SMS ou WhatsApp.

Caso o cliente queira manifestar oposição expressa à migração automática do seu plano de serviço para uma das Novas Ofertas Conjuntas (COMBO Internet + SVA), deverá o mesmo entrar em contato com a OLLA TELECOM, através da Central de Atendimento Telefônico, no telefone (69) 3219-4300, podendo ser via WhatsApp, no prazo máximo e improrrogável de 30 (trinta) dias (a contar da data do recebimento do comunicado que será enviado pela OLLA TELECOM a cada cliente informando acerca da descontinuidade/extinção do plano e migração automática para a Nova Oferta Conjunta Internet + SVA), para que as partes (OLLA TELECOM e cliente) possam negociar, em comum acordo, a migração/substituição do seu plano de serviço para outra Oferta Conjunta (COMBO Internet + SVA) ou Plano de Serviço avulso disponibilizado pela **OLLA TELECOM**.

Não havendo oposição expressa do cliente quanto a migração objeto deste instrumento, a migração para a Nova Oferta Conjunta (COMBO Internet + SVA), nos termos do presente "**Regulamento das Novas Ofertas Conjuntas (COMBO Internet + SVA) e Nota de Descontinuidade e Migração de Planos**", se aperfeiçoará para todos os fins de direito, hipótese em que o cliente estará aderindo automaticamente às cláusulas e condições do "**CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE COMUNICAÇÃO MULTIMÍDIA, SERVIÇO DE VALOR ADICIONADO, COMODATO, LOCAÇÃO E OUTRAS AVENÇAS**", registrado junto ao Cartório da Comarca de Porto Velho-RO. O que o Assinante declara plena ciência e concordância. A íntegra destes contratos está à disposição para consulta dos clientes no seguinte endereço: www.ollatelecom.com.br

2.4 – DISPOSIÇÕES FINAIS

As novas ofertas COMBO Internet + SVA previstas no regulamento da Oferta Conjunta (COMBO Internet + SVA) são válidas dentro de toda área geográfica efetivamente atendida pela **OLLA TELECOM**, e considerando apenas os locais que a **OLLA TELECOM** já possua infraestrutura de telecomunicações constituída e viabilidade técnica no atendimento. Consulte condições.

Se uma ou mais disposições deste instrumento vier a ser considerada inválida, ilegal, nula ou inexecutável, a qualquer tempo e por qualquer motivo, tal vício não afetará o restante do disposto neste mesmo instrumento, que continuará válido e será interpretado como se tal provisão inválida, ilegal, nula ou inexecutável nunca tivesse existido.

As condições apresentadas neste instrumento poderão sofrer alterações, sempre que a **OLLA TELECOM** entender necessárias para atualizar os serviços objeto do presente instrumento, bem como adequar-se a futuras disposições legais ou regulamentares, ou alterações na Lei ou em qualquer regulamento aplicável aos serviços objeto deste instrumento.

O não exercício pela **OLLA TELECOM** de qualquer direito que lhe seja outorgado pelo presente instrumento ou pelos contratos, ou ainda, sua eventual tolerância ou demora quanto a infrações contratuais ou ao presente instrumento por parte do cliente, não importará em renúncia de quaisquer de seus direitos, novação ou perdão de dívida nem alteração de cláusulas e/ou direito adquirido, mas tão somente ato de mera liberalidade.

Porto Velho/RO, 06 de março de 2025.

OLLA SERVIÇOS & INTERNET LTDA