

Anexo

Complemento da Oferta Desktop Fibra



Este anexo é indissociável e complementar ao *Contrato de Prestação de Serviço*.

1. OBJETIVO

Este documento tem como objetivo apresentar as *Ofertas* promocionais conjuntas de *Banda Larga Fixa* e *Serviços Digitais* disponibilizadas pela *Desktop*, conforme detalhado a seguir:

- a. O produto *Desktop Fibra*, na tecnologia FTTH, será oferecido para contratação nas seguintes velocidades: 200Mbps, 400Mbps, 600Mbps, 800Mbps e 1Gbps. Outras velocidades podem estar disponíveis para *Cientes* já ativos.
- b. O *Cliente* é o único responsável pelo uso adequado dos benefícios desta promoção e dos serviços vinculados, respondendo por qualquer dano material e/ou moral causado por uso indevido ou ilegal, e deverá arcar com eventuais consequências junto às autoridades competentes.
- c. A *Desktop* poderá monitorar, suspender e tomar providências em caso de uso fraudulento ou inadequado, considerando que uso indevido é qualquer uso que não seja para comunicação pessoal e individual.
- d. Os *Cientes* que aderirem à *Banda Larga Fixa* terão acesso a um ou mais dos seguintes *Serviços Digitais* (classificados como serviços de valor adicionado) e outros serviços, já inclusos no seu pacote e a depender do pacote contratado: Antivírus Kaspersky 3 licenças R\$5,00, Antivírus Kaspersky 1 licença R\$3,00, Exa Cloud 250G R\$5,00, Exa Cloud 1T R\$15,00, Desktop Comics R\$8,00, Desktop Vídeo R\$6,00, Estuda+ R\$5,00, Kiddle Pass Livros R\$20,00, HBO Max Combo R\$25,00, Revistas Já R\$8,00, Skeelo News R\$6,00, UBook R\$14,99, Skeelo eBooks R\$15,00, Skeelo miniBooks R\$20,00, ExitLag R\$15,00, NBA Team Pass R\$7,00, Telemedicina 2 vidas R\$10,00, Galinha Pintadinha R\$3,75, Luccas Toon R\$3,75, Monicaverso R\$3,75, Mooney I R\$5,00, Pocoyo R\$3,75, disponibilização de Mesh WiFi 6 R\$15,00, Assistência Técnica Gamer R\$15,00.
- e. Para mais informações sobre os *Serviços Digitais* acesse <https://www.desktop.com.br/servicos-digitais>.
- f. A *Oferta* poderá incluir uma linha de telefonia fixa (STFC), com mensalidade e identificador de chamadas inclusos e ligações tarifadas por minuto.
- g. A *Oferta* poderá incluir uma linha de telefonia móvel (na modalidade MVNO), com mensalidade inclusa e pacote de dados.
- h. O *Cliente* consente que a *Desktop* possa transferir dados pessoais para parceiros como *WatchTV*, *Celeti* e *Playhub*, entre outros, somente para fins de autenticação de serviços de streaming. A *Desktop* processa apenas dados essenciais para a execução do *Contrato*. Para mais informações sobre privacidade e proteção de dados, consulte nosso *Aviso de Privacidade*, disponível em https://www.desktop.com.br/documentos/aviso_de_privacidade.pdf.

2. CONDIÇÕES E REGRAS DA OFERTA

- a. O *Cliente* declara estar ciente de que será notificado pela *Desktop* acerca da proximidade do término do *Prazo de Vigência*. O *Cliente* reconhece também que, na ausência de adesão a nova *Oferta* antes do referido término, poderá ser migrado automaticamente para outra *Oferta* com condições semelhantes indicada pela *Desktop*.
- b. A aquisição dos serviços está sujeita à disponibilidade técnica para instalação no imóvel do *Cliente*.
- c. O *Cliente* deve assegurar que não haverá impedimentos para a instalação dos equipamentos.
- d. Os benefícios financeiros serão concedidos a partir da ativação dos serviços, após instalação satisfatória.
- e. A velocidade do serviço contratado será verificada no ato da instalação. Caso haja impossibilidade técnica, o *Cliente* poderá optar por redução de velocidade ou cancelamento do pedido.
- f. A *Oferta* poderá prever *Taxa de Adesão* e/ou *Taxa de Instalação* conforme disposto na *Etiqueta Padrão*. O *Cliente* estará isento do valor de eventual parcela referente a essas taxas nos meses em que estiver vinculado à *Oferta*. Caso o *Cliente* cancele a *Oferta* ou realize uma migração para outra antes do fim do seu *Prazo de Permanência* o valor das parcelas remanescentes poderá ser cobrado.
- g. Os *Serviços Digitais* inclusos na *Oferta* poderão sofrer alterações ou serem substituídos, preferencialmente por outro da mesma categoria, mediante prévia comunicação com no mínimo 30 (trinta) dias de antecedência.
- h. Caso a *Oferta* inclua linha de telefonia fixa (STFC)

- a. A *Oferta* incluirá identificador de chamadas, bonificado;
 - b. As ligações serão tarifadas por minuto;
 - c. Ligações intra-rede, de Desktop para Desktop, serão bonificadas;
 - d. O valor das chamadas para fixo local será de R\$0,11, para fixo longa distância R\$0,28, para Móvel R\$0,90, para serviço especial R\$0,00, para 0800 R\$0,00, para destino internacional (quando habilitado) R\$1,20 para todos os países, com exceção de Cuba R\$5,51, Portugal R\$6,20 e Reino Unido R\$4,50;
 - e. As ligações internacionais, por padrão, estão desabilitadas. Para habilitá-las o cliente deverá contatar um de nossos Canais de Atendimento e solicitar sua liberação. A partir dessa solicitação as ligações internacionais estarão permanentemente habilitadas;
- i. Caso a *Oferta* inclua linha de telefonia móvel (na modalidade MVNO)
- a. A franquia de dados associada à *Oferta* é composta por *Franquia Base, Franquia Bônus de Recorrência e Franquia Bônus de Portabilidade*;
 - b. A franquia de dados relativa à *Franquia Base* não utilizada num determinado mês poderá ser acumulada para o mês seguinte, até o limite de duas vezes a *Franquia Base* da *Oferta* e a depender do pagamento em dia; no caso de atraso no pagamento o direito a este acúmulo deixa de ser válido;
 - c. O uso dos aplicativos *WhatsApp* e *Waze* não descontará da franquia de dados enquanto o pacote estiver ativo e o pagamento estiver em dia;
 - d. A *Oferta* contempla o envio de até 100 (cem) SMS por mês;
 - e. A *Oferta* inclui roaming nacional gratuito, desde que seja utilizado o código de seleção de prestadora (CSP) 41; não haverá cobrança adicional para o encaminhamento das chamadas de longa distância em todo o território nacional e não haverá cobrança de taxa de deslocamento para as chamadas recebidas fora de sua localidade;
 - f. A *Oferta* não inclui suporte para ligações internacionais ou roaming internacional;
 - g. A modalidade da prestação dos serviços é a *MVNO (Mobile Virtual Network Operator)*, com operação pela operadora *Surf Telecom* e infraestrutura de rede da operadora *TIM*;
 - h. O consumo da franquia de dados pode ser acompanhado através do aplicativo da *Desktop*.
- j. Caso a *Oferta* inclua ponto adicional de Mesh WiFi 6 2026:
- a. O cliente tem direito a 1 ponto Mesh incluso na *Oferta* contratada. Em caso de necessidade de pontos Mesh adicionais, os mesmos devem ser adquiridos apartados da *Oferta* contratada.
 - b. O custo do ponto adicional de Mesh WiFi 6 2026 é de R\$29,90 por mês por ponto.
 - c. No caso de contratação de pontos adicionais Mesh, serão disponibilizados os equipamentos compatíveis para o funcionamento do serviço na modalidade comodato, listadas no item “Equipamento em Comodato”.
- k. Caso a *Oferta* inclua TV por assinatura pós-pago:
- a. O cliente tem direito a 1 ponto de TV incluso no plano contratado. Em caso de necessidade de pontos adicionais de TV, os mesmos devem ser contratados apartados do plano contratado;
 - b. Os canais disponíveis no plano do cliente podem ser consultados no site <https://www.desktop.com.br/tv/>

3. ENCERRAMENTO DA OFERTA E CESSÃO DE BENEFÍCIOS

- a. O *Cliente* perderá os benefícios em caso de:
 - 1. Término da *Oferta*;
 - 2. Cancelamento do serviço;
 - 3. Mudança de endereço para região não atendida;
 - 4. Transferência de titularidade;
 - 5. Inadimplemento contratual.
- b. Após o término da *Oferta*, os serviços serão cobrados conforme os preços disponíveis no sítio eletrônico da *Desktop*, <https://www.desktop.com.br>.

- c. Os equipamentos necessários para a disponibilização do serviço de *Banda Larga Fixa*, tais como *Modems*, *Roteadores*, *ONTs* e/ou *ONUs*, são fornecidos em regime de comodato. Em caso de cancelamento dos serviços, por qualquer motivo, a *Desktop* poderá providenciar a retirada dos mesmos. Caso não ocorra a devolução, por motivo do *Cliente*, a *Desktop* poderá efetuar a cobrança de indenização no valor de R\$350,00 (trezentos e cinquenta reais).
- d. Em caso de mudança, alteração ou início de uma nova *Oferta*, com novos equipamentos instalados em regime de comodato, o valor de indenização poderá ser atualizado considerando os novos equipamentos em posse do *Cliente*.

4. INFORMAÇÕES ADICIONAIS

- a. A participação nesta *Oferta* implica na aceitação total e irrestrita de todas as cláusulas contidas neste documento.
- b. O *Cliente* poderá aderir à *Oferta* mediante solicitação na *Central de Atendimento*, através do sítio eletrônico da *Desktop*, <https://www.desktop.com.br>, nas lojas da *Desktop* ou por meio dos agentes de vendas autorizados da *Desktop*.
- c. Qualquer alteração nas condições do serviço de *Banda Larga Fixa* por parte do *Cliente*, incluindo mudança de *Oferta*, como por exemplo mudança na velocidade contratada, resultará na cobrança de uma nova *Taxa de Adesão* e na renovação do *Prazo de Permanência*, nos termos da Cláusula 9 do *Contrato de Prestação de Serviços de SCM*, disponível no sítio eletrônico da *Desktop*.
- d. Para dúvidas, sugestões e reclamações, o *Cliente* pode entrar em contato pelo telefone 103 44.

Nova Odessa/SP, 30 de setembro de 2025.
Desktop S.A.