

Termo de Ciência Técnica

Prezado(a) Cliente,

Este documento é um anexo do seu Termo de Adesão e descreve as características e os limites técnicos do serviço de internet que você está contratando. É fundamental que você o leia com atenção, pois, **ao assinar o Termo de Adesão, você também declara estar ciente e de acordo com todas as condições a seguir:**

1. O Desempenho da Sua Conexão: O que Você Precisa Saber

A velocidade que você contrata é garantida **dentro da rede da Asernet**. O desempenho final da sua navegação, no entanto, depende de vários fatores.

- **Velocidade no Cabo vs. Wi-Fi:** A forma mais confiável de atingir a velocidade máxima do seu plano é conectando seu dispositivo (computador, videogame) **diretamente ao roteador com um cabo de rede**. A velocidade na rede sem fio (Wi-Fi) é naturalmente inferior e mais instável por sofrer interferência de:
 - Distância entre o dispositivo e o roteador.
 - Paredes, lajes e outros obstáculos físicos.
 - Redes Wi-Fi de vizinhos e outros equipamentos eletrônicos (como micro-ondas e telefones sem fio).
 - A quantidade e a capacidade dos dispositivos conectados simultaneamente.
- **Fatores Externos:** A Asernet não tem controle sobre fatores externos à nossa rede, como:
 - Lentidão ou congestionamento nos sites e servidores que você acessa.
 - Limitações técnicas dos seus próprios equipamentos (computadores lentos, celulares antigos, etc.).
- **Planos de 1 Giga (1000 Mbps) - Atenção Especial:**
 - Para usufruir de velocidades próximas a 1 Giga, é **essencial** que seu computador ou dispositivo tenha uma **porta de rede padrão "Gigabit" (10/100/1000 Mbps)** e capacidade de processamento compatível.
 - **Atingir 1000 Mbps Exatos:** Mesmo em condições ideais e via cabo, é tecnicamente esperado que a velocidade máxima aferida em testes **varie entre 930 Mbps e 950 Mbps**. Essa pequena perda (conhecida como *overhead*) ocorre devido aos protocolos de comunicação da própria internet e é considerada normal em qualquer provedor.
 - **1 Giga no Wi-Fi:** Para ter a melhor experiência sem fio em planos de 1 Giga, tanto o roteador quanto seus dispositivos (celular, notebook) precisam ser **compatíveis com a tecnologia Wi-Fi 6 (padrão AX)**.

2. Limitações Importantes de Uso (CGNAT)

Para garantir a segurança e a estabilidade da rede, o serviço padrão da Asernet possui algumas limitações técnicas.

- **Conexões Entrantes:** Por padrão, não é possível hospedar servidores (de sites, jogos, e-mail) em sua conexão residencial.
- **Acesso a Câmeras e Sistemas Remotos:** A maioria dos planos utiliza a tecnologia CGNAT (um tipo de compartilhamento de IP público). Isso significa que sistemas que

exigem um IP público exclusivo para acesso remoto (como alguns modelos de câmeras de segurança ou sistemas de automação) **podem não funcionar corretamente.**

- **Solução:** Para esses casos, recomendamos o uso de sistemas que funcionam via nuvem ou que sejam compatíveis com o protocolo IPv6. Consulte o fabricante do seu equipamento.

3. Sobre os Equipamentos Fornecidos (Comodato)

- **Propriedade e Gestão:** Os equipamentos (ONT/Roteador) são de propriedade da Asernet, fornecidos em regime de comodato. Sua administração, configuração e atualização de software são de nossa responsabilidade exclusiva, para garantir o melhor funcionamento da rede.
- **Tecnologia Wi-Fi 6 (AX):** Conforme o plano contratado, poderemos fornecer equipamentos com a tecnologia Wi-Fi 6, que oferece maior eficiência e estabilidade. O pleno aproveitamento desses benefícios depende da compatibilidade dos seus dispositivos.

Redes Mesh: Em planos que incluem extensores de sinal (tecnologia Mesh), a instalação ideal é feita conectando os pontos com cabo de rede. Se você optar por uma instalação sem cabos, ou em caso de inviabilidade técnica para a passagem dos mesmos, a Asernet realizará a conexão de forma sem fio (wireless), porém não haverá garantia de desempenho máximo de sinal e velocidade entre os dispositivos.

4. Serviço de Instalação de Câmeras (AserCam)

Esta seção se aplica apenas se você contratou o serviço AserCam. Este serviço é um benefício oferecido exclusivamente em conjunto com os planos "**Aser Casa Conectada**" e "**Aser Empresa Conectada**", e inclui a instalação de câmeras de videomonitoramento.

- **Aquisição e Instalação:** Os equipamentos são adquiridos por você exclusivamente com a Asernet, e instalados por nossa equipe técnica especializada.
- **Estrutura Elétrica:** A instalação inclui a criação de uma extensão elétrica de até **6 metros** a partir da tomada mais próxima, utilizando canaletas aparentes.
- **Distâncias Maiores:** Caso a distância ultrapasse os 6 metros, uma extensão adicional poderá ser executada, mediante sua aprovação, com um custo de **R\$ 10,00 por metro excedente** (limitado a 4 metros adicionais por câmera).
- **Viabilidade:** A instalação está sempre condicionada à viabilidade técnica do local indicado.

O presente Termo de Ciência Técnica é um anexo do seu Termo de Adesão e foi apresentado a você durante o processo de contratação. **Ao assinar o Termo de Adesão**, você formaliza o seu aceite e confirma que leu, compreendeu e concordou com todas as condições técnicas aqui descritas, que são essenciais para o correto funcionamento do seu serviço e para o gerenciamento de suas expectativas de desempenho.