POP – Política de Análise de Descontos, Ressarcimentos e SLA

A R3 Internet trabalha diariamente para garantir estabilidade, qualidade e continuidade dos serviços prestados aos nossos clientes.

Em situações de indisponibilidade ou falhas técnicas, poderá ser realizada análise para concessão de desconto proporcional ou crédito em fatura, conforme critérios internos, categoria do plano contratado e regulamentações aplicáveis.

1. Tabela de SLA – R3 Internet

Tipo de Plano	Categoria de Atendimento	Prazo Inicial de Atendimento	Prazo Médio de Restabelecimento	Elegibilidade para Análise de Crédito
Residencial	Melhor esforço	Até 24h úteis	Até 48h úteis*	Acima de 24h de indisponibilidade
Empresarial	Prioritário	Até 12h úteis	Até 24h úteis*	Conforme análise técnica e impacto operacional
Link Dedicado	SLA Contratual	Conforme contrato	Conforme SLA contratado	Conforme disponibilidade mensal contratada

* Os prazos podem variar conforme complexidade técnica, necessidade de manutenção externa, condições climáticas, acesso ao local e ocorrências causadas por terceiros.

2. Como Funciona a Análise?

- Interrupção total do serviço;
- Registro de protocolo de atendimento;
- Falha comprovadamente relacionada à rede ou estrutura da R3 Internet;
- Tempo de indisponibilidade superior ao prazo previsto para análise técnica;
- Validação técnica da ocorrência pela equipe responsável.

3. O Que Não Gera Desconto?

- Problemas internos de Wi-Fi;
- Interferência ou posição inadequada do roteador;
- Problemas em aparelhos do cliente;

- Falta de energia;
- Rompimentos causados por terceiros;
- Manutenções programadas ou emergenciais;
- Instabilidades em aplicativos, sites ou plataformas externas;
- Aguardando acesso ao local;
- Reagendamento solicitado pelo cliente;
- Lentidão momentânea ou oscilações pontuais;
- Problemas em equipamentos particulares não homologados.

4. Como é Feito o Cálculo?

Quando aprovado, o desconto é calculado proporcionalmente ao período de indisponibilidade do serviço, sendo lançado diretamente na próxima fatura.

Exemplo de Cálculo

Plano residencial 1000 Mega:
Mensalidade: R$109,99

Valor proporcional por dia:
R$109,99 ÷ 30 dias = aproximadamente R$3,66 por dia.

Exemplo:
Caso ocorra uma indisponibilidade total do serviço por 2 dias completos, após análise e aprovação conforme política interna, o crédito aproximado será de:

2 dias × R$3,66 = R$7,32 de desconto na próxima fatura.

5. Informações Importantes

- Toda análise depende de protocolo registrado;
- O desconto não é automático em todos os casos;
- Cada situação é analisada individualmente;
- Clientes empresariais e links dedicados possuem regras específicas de SLA conforme contrato;
- O prazo para análise pode variar conforme a complexidade da ocorrência;
- Interrupções programadas poderão ser previamente comunicadas;
- O ressarcimento, quando aplicável, será calculado proporcionalmente ao período afetado.

A R3 Internet segue comprometida em oferecer um atendimento transparente, justo e focado na melhor experiência para seus clientes.

Em caso de dúvidas, nossa equipe permanece à disposição pelos canais oficiais de atendimento.

Documento gerado a partir dos dados públicos da Anatel, Agência Reguladora.