

## Contrato de prestação de serviço

Pelo presente instrumento, de um lado **TALKLINK Informática Ltda-EPP**, situada em Rio Claro, SP, Rua 1, Bairro Centro, inscrita no CNPJ: 02.382.035/0001-68 devidamente representada nos termos de seu contrato social/estatuto (TALKLINK-INFORMATICA LTDA-EPP) e, de outro lado, o cliente, devidamente identificado e qualificado no “item 16 (Termo de Adesão)”, neste contrato denominado “**ASSINANTE**”

Considerando que:

- (a) A **PRESTADORA** presta serviços de provimento de acesso à internet e que o **ASSINANTE** deseja contratar os serviços de provimento de acesso a internet prestados pela **PRESTADORA**.
- (b) O serviço de provimento de acesso a internet se encontra submetido a estas condições gerais de contratação de serviços de acesso à internet (“**Disposições Gerais**”)
- (c) Quando a contratação for realizada verbalmente, por telefone, a não manifestação do **CLIENTE**, no prazo máximo de 7 (sete) dias contados da data de instalação do(s) serviços(s) ora contratados(s), será interpretada como concordância e aceitação de todos os termos e condições deste contrato, que se encontra disponível no endereço eletrônico [HTTP://www.talklink.com.br](http://www.talklink.com.br), ficando neste caso, dispensado o uso do item 16 (“Termo de Adesão”)

Fica ajustado que os serviços serão prestados de acordo com as regras e condições abaixo estabelecidas:

### 1. ACEITAÇÃO DAS CONDIÇÕES GERAIS

**1.1A PRESTADORA** prestara serviços de provimento de acesso à internet aos **ASSINANTES** que firmarem o presente “TERMO DE ADESAO AOS SERVICOS”

**1.2O ASSINANTE** optara no ITEM 16 (“TERMO DE ADESAO”), por um dos pacotes de serviços disponibilizados comercialmente pela prestadora, a forma de pagamento e data de vencimento das de cobranças.

**1.3** Por conta das evoluções tecnológicas, a **PRESTADORA** se reserva o direito de alterar as configurações do serviço, visando à melhor prestação do mesmo

**1.4A PRESTADORA** utilizara a tecnologia NAT (Network Address Translation) no plano RESIDENCIAL fornecendo ao **ASSINANTE** um endereço IP privado, ou seja, o **ASSINANTE** não recebera um endereço de IP válido na internet

**1.4.1** A **PRESTADORA** não fornece redirecionamento de portas

### 2. OBJETO

O objeto do presente instrumento consiste na prestação de serviços de provimento de acesso a internet, pela **PRESTADORA**, aos **ASSINANTES** que solicitaram os serviços através das formas comerciais disponibilizadas pela **PRESTADORA**, com a contrapartida do pagamento da taxa de adesão e mensalidades pelo **ASSINANTE**, nas condições aqui estabelecidas

### 3. DIREITOS DA PRESTADORA

**3.1** Constituem direitos da **PRESTADORA**, além dos previstos nas leis e regulamentações pertinentes.

- 3.1.1** Empregar para prestação de SCM- Serviço de Comunicação Multimídia, equipamentos que não lhe pertençam;
- 3.1.2** Contratar com terceiros o desenvolvimento de atividades inerentes, acessórias ou complementares ao serviço;
- 3.1.3** A relação entre a **PRESTADORA** e os terceiros será regida pelo direito privado, não se estabelecendo qualquer relação jurídica entre terceiros e a Agencia Reguladora. A **PRESTADORA**, em qualquer caso, continuará responsável perante e a Agencia Reguladora pela prestação e execução do serviço.
- 3.1.4** Na hipótese da **PRESTADORA** contratar a utilização de recursos integrantes da rede de outra prestadora de qualquer outro serviço telecomunicações de interesse coletivo para a constituição de sua própria rede, caracterizar-se a situação de exploração industrial, e tais recursos serão considerados parte da rede da **PRESTADORA**.
- 3.1.5** A **PRESTADORA** poderá rescindir o presente Contrato sem prévia comunicação ao **ASSINANTE** quando:
- (i) As instalações do **ASSINANTE** não forem compatíveis com as especificações técnicas estabelecidas neste contrato;
  - (ii) O **ASSINANTE** conectar ao Backbone da **PRESTADORA** equipamentos sem homologação/certificação dos órgãos competentes;
  - (iii) O **ASSINANTE** utilizar indevidamente o backbone da **PRESTADORA**;
  - (iv) O **ASSINANTE** infringir a legislação e/ou as normas técnicas aplicáveis;
  - (v) A conexão de equipamentos do **ASSINANTE** puder causar danos ao backbone da **PRESTADORA**;
  - (vi) Inviabilidade **TECNICA** futura.

#### **4. OBRIGACOES DA PRESTADORA**

**4.1** Garantir os seguintes índices mínimos de desempenho, medidos mensalmente

**4.1.1.** 90% do tempo de disponibilidade do serviço, incluindo as paradas técnicas para manutenção,

**4.1.2. Velocidade contratada, expressada em *kilobits* por segundo**

- (a) 10% para plano **PLANO RESIDENCIAL**;
- (b) 50% para assinantes do **PLANO NEGOCIOS**;
- (c) 90% para assinantes do **PLANO CORPORATIVO**;
- (d) sem garantia para assinantes de **HOTSPOT/WI-FI**;

**4.1.3** Parâmetros extras de qualidade exclusivos do **PLANO CORPORATIVO**

**4.1.3.1** Latência média dentro da rede TALKLINK igual ou inferior a 100ms (entre dois pontos quaisquer da rede TALKLINK).

**4.1.3.2** Perda de pacotes igual ou inferior 3%.

**4.1.3.3** 96% do tempo de disponibilidade do serviço, incluindo as paradas técnicas para manutenção.

**4.1.3.4** de 50% a 99,99% na garantia da banda do **PLANO CORPORATIVO** contratado.

#### 4.1.3.5 Banda simétrica

#### 4.1.3.6 IP valido conforme o acordado no ato da venda

#### 4.1.4 Parâmetros do serviço VPN Ponto-a-Ponto e VPN Ponto-Multi-Ponto

4.1.4.1 Latência media dentro da rede TALKLINK igual ou inferior a 120ms (entre dois pontos quaisquer da rede TALKLINK).

4.1.4.2 Perda de pacotes igual ou inferior 3%.

4.1.4.3 96% do tempo de disponibilidade do serviço, incluindo as paradas técnicas para manutenção.

4.1.4.4 de 50% a 99,99% na garantia da banda do PLANO CORPORATIVO contratado.

#### 4.1.4.5 Banda simétrica

4.2 A garantia acima está sujeita à configuração mínima do computador do **ASSINANTE**. Caso este não atenda os requisitos mínimos de configuração estabelecidos disponíveis no site [www.talklink.com.br](http://www.talklink.com.br), a **PRESTADORA** não será responsável por garantir os índices de qualidade escritos no item 4.1 deste Contrato. A medição de velocidade será efetuada sempre dentro da rede das **PRESTADORAS** será medida no período de 30 (trinta) segundos de comunicação. Em razão do tráfego de dados pela internet ser variável, com picos de movimento, é necessário, para a melhor verificação de velocidade, que a comunicação fique estável, o que normalmente se dará no período acima indicado. As velocidades informadas nos planos são as máximas possíveis de acordo com a versão do produto, e não representam diretamente a velocidade típica do serviço, que varia de acordo com vários fatores alheios ao controle da **PRESTADORA**, tais como: congestionamento da internet, rede interna do assinante (residência ou escritório), configuração do computador, capacidade da web sites que o **ASSINANTE** acessa, etc.

4.3 A **PRESTADORA** não garante a velocidade e qualidade da transferência de dados na internet efetuada fora da sua rede, vez que a internet é uma complexa rede de informações interligadas, os quais se encontram fora do controle da **PRESTADORA**.

4.4 A **PRESTADORA** não condicionará a oferta do Serviço de Acesso a Internet objeto deste contrato de aquisição de qualquer outros serviço ou facilidade, oferecido por seu intermédio de suas coligadas, controladas ou controlados, ou condicionará vantagens ao **Assinante** compra de outras aplicações ou de serviços adicionais ao Serviço de Acesso a Internet, ainda que prestados por terceiros.

4.5 A **PRESTADORA**, sem prejuízo do disposto na legislação aplicável, têm a obrigação de:

4.5.1 Não recusar o atendimento ao **ASSINANTE** cujas dependências estejam localizadas na área de prestação de serviço, nem impor condições discriminatórias, salvo nos casos em que o **ASSINANTE** se encontrar em local ainda não atendido pela rede de equipamentos da **PRESTADORA**;

4.5.2 Tornar disponíveis ao **ASSINANTE**, com antecedência razoável, informações relativas a preços, condições e fruição de serviço e suas eventuais alterações;

**4.5.3** Tornar disponíveis ao **ASSINANTE** informações sobre características e especificações técnicas dos terminais, necessárias à conexão dos mesmos à sua rede, sendo-lhe vedada a recusar a conectar equipamentos sem justificativas técnicas comprovada;

**4.5.4** Prestar esclarecimentos ao **ASSINANTE**, de ponto e livre de ônus, em face de suas reclamações relativas à fruição dos serviços;

**4.5.5** Observar os parâmetros de qualidade estabelecidos na regulação e no contrato celebrado com o **ASSINANTE**, pertinentes à prestação do serviço e à operação da rede;

**4.5.6** Observar as leis e normas técnicas relativas à construção e utilização de infra-estruturas;

**4.5.7** Prestar a Anatel, Sempre que solicitado, informações técnico-operacionais ou econômicas, em particular as relativas ao número de assinantes e à área de cobertura e aos valores aferidos pela prestadora em relação aos parâmetros indicadores de qualidade, bem como franquear aos representantes da Anatel o acesso à suas instalações ou à documentação quando solicitado;

**4.5.8** Manter atualizados, juntos a Anatel, os dados cadastrais e endereço, identificação dos diretores e responsáveis, e ainda, a composição acionária quando for o caso;

**4.5.9** Manter as condições subjetivas, aferidas pela Anatel, durante todo o período de exploração do serviço.

**4.6** A **PRESTADORA** observará o dever de zelar estritamente pelo sigilo inerente ao Serviço de Acesso à Internet e pela confidencialidade quanto aos dados e informações do **ASSINANTE**, empregando todos os meios e tecnologias necessárias para assegurar este direito.

**4.6.1** A **PRESTADORA** tornará disponíveis os dados referentes à suspensão de sigilo de telecomunicação para a autoridade judiciária ou legalmente investida desses poderes para determinar a suspensão do sigilo.

**4.7** A **PRESTADORA** se obriga na contratação de serviços e na aquisição de equipamentos e materiais vinculados ao Serviço de Acesso à Internet ora contratado, a considerar ofertas de fornecedores independentes, e basear suas decisões, com respeito às diversas ofertas apresentadas, no cumprimento de critérios objetivos e preço, condições de entrega e especificações técnicas estabelecidas pela resolução 272 na Agência Nacional de Telecomunicações (Anatel).

**4.8** Em face de reclamações e dúvidas do **ASSINANTE**, a **PRESTADORA** se obriga a fornecer imediato esclarecimento e saneamento do problema com a maior brevidade possível.

**4.9** Em caso de interrupção ou degradação da qualidade do serviço, a **PRESTADORA** se obriga a descontar da mensalidade o valor proporcional ao número de horas ou fração superior a trinta minutos, mediante a solicitação formal do **ASSINANTE**.

**4.9.1** A **PRESTADORA** não será obrigada a efetuar o desconto se a interrupção ou degradação do serviço ocorrer por motivos de caso fortuito, força maior, intrusão nas instalações, configuração da placa de rede do(s) equipamento(s) do **ASSINANTE** não compatível com as instruções determinadas pela **PRESTADORA** ou qualquer problema de hardware ou software no equipamento do **ASSINANTE**.

**4.9.2** A **PRESTADORA** poderá interromper a prestação de serviço sob exigência da Agência Nacional de Telecomunicações (Anatel), não se responsabilizando assim, pelos danos ou ônus causados aos **ASSINANTES** ou terceiros.

## **5. LIMITAÇÕES DA RESPONSABILIDADE DA PRESTADORA**

**5.1** A **PRESTADORA** não se responsabiliza pelo uso indevido das informações, dos materiais disponibilizados e/ou dos equipamentos por *sites*, para quaisquer que sejam os fins, por qualquer **ASSINANTE**, sendo de inteira responsabilidade deste as eventuais lesões a direito próprio ou de terceiros, tais como, mais não limitado a, (i) qualquer conteúdo recebido ou transmitido através do acesso à Internet disponibilizado pela **PRESTADORA**; (iii) transações comerciais “on-line” efetuadas pelo **ASSINANTE** na utilização do serviço da **PRESTADORA**; (iv) qualquer eventual invasão de privacidade nas informações dos seus microcomputadores conectados à Internet por meio da prestação do serviço; (v) por danos causados por erro de conteúdo ou falhas de equipamentos do **ASSINANTE**.

**5.2** Em nenhuma circunstância, a **PRESTADORA** será responsável por quaisquer danos diretos ou indiretos, lucros cessantes, perdas, danos ou despesas relacionados, direta ou indiretamente com a conexão do **ASSINANTE** com *sites* de terceiros, ou com relação a qualquer falha de desempenho, erro, interrupção ou defeito, vírus ou falha da linha ou do sistema, como também quanto ao desempenho da rede de terceiros.

**5.3** A **PRESTADORA** não tem obrigação de controlar, e não controlar, o conteúdo e natureza das informações transmitidas, difundidas ou postas à disposição de terceiros pelo **ASSINANTE** através dos serviços compreendidos no objeto do presente contrato. Não obstante, a **PRESTADORA** se reserva o direito de impedir, a qualquer momento e sem aviso prévio, por iniciativa própria ou a pedido de terceiro, a transmissão ou difusão dos conteúdos postos a disposição do presente contrato e da legislação em vigor.

**5.4** A **PRESTADORA** não é responsável pela instalação, manutenção, configuração ou reparação do(s) computador (es), roteador (es), accesspoint(s) ou outros equipamentos de propriedade do assinante, cabendo ao mesmo a responsabilidade do funcionamento de seus bens.

**5.5** Dentro do domicílio do assinante a **Prestadora** responsável somente pela a conexão; o perfeito funcionamento do(s) computador (es) e outros equipamentos do assinante são de inteira responsabilidade do mesmo. Sempre que necessário a **PRESTADORA** enviará um técnico para certificação do perfeito funcionamento da conexão.

**5.6** O serviço de Acesso sem fio (**HOTSPOT/WI-FI**) será fornecido ao assinante nas seguintes condições:

(a) O assinante deverá possuir em seu equipamento ou computador adaptador compatível com a tecnologia **802.11b/g (WI-FI)**

(b) O assinante poderá conectar ao um ponto de acesso sem fio disponibilizado pela a **PRESTADORA** denominado de **HOTSPOT**.

**5.7** **HOTSPOT** é um local (área limitada) onde dispositivos compatíveis com a tecnologia (**WI-FI**) conectam diretamente (sem cabos e instalação física) aos dispositivos da **PRESTADORA** para acessarem a internet.

(a) Os pontos de acessos são limitados e a expansão dos mesmos é facultativa a **PRESTADORA**.

(b) O serviço sem fio não tem garantia de qualidade, pois obstáculos como árvores, construções ou paredes e diferentes marcas de equipamentos (potência, antena e sensibilidade) poderão influenciar na distância de cobertura e na qualidade do serviço. A qualidade do serviço será garantida somente via sistema cabeado (ethernet) onde houver viabilidade técnica para a instalação do cabo. Não havendo viabilidade técnica para o acesso sem fio ou cabo o serviço não será prestado e o contrato será encerrado.

**5.8** Em caso de interrupção no fornecimento do serviço, o mesmo será restabelecido após a abertura de chamado técnico na central de atendimento da **PRESTADORA** em até:

(a) 48 horas úteis a partir da solicitação de reparo.

(b) 16 horas a partir da solicitação de reparo

(c) 04 horas a partir da solicitação de reparo

**5.9** Caso haja necessidade de manutenção e/ou melhorias na rede por parte da **PRESTADORA**, as interrupções acima de 8 horas serão comunicadas ao **CLIENTE** com antecedência;

## **6. DOS DIREITOS DO ASSINANTE**

**6.1** Constituem direitos dos **ASSINANTES** além dos previstos nas leis e regulamentações pertinentes:

**6.1.1** Ter acesso ao serviço conforme contratado.

**6.1.2** Ao tratamento não discriminatório quanto às condições de acesso e fruição do serviço

**6.1.3** À informação adequada sobre condições de prestação do serviço em suas várias aplicações, facilidades adicionais e respectivos serviços.

**6.1.4** À inviolabilidade e ao sigilo de suas comunicações, respeitadas as hipóteses e condições constitucionais, contratuais e legais e quebra de sigilo de telecomunicações.

**6.1.5** Ao conhecimento prévio de toda e qualquer alteração nas condições de prestação do serviço que lhe atinja direta ou indiretamente.

**6.1.6** Ao cancelamento ou interrupção do serviço prestado, a qualquer tempo, observado o aviso prévio contratado.

**6.1.7** A não suspensão do serviço contratado sem sua solicitação, ressalvada a hipótese de débito diretamente decorrente a sua utilização ou no caso de não utilizar adequadamente o serviço, equipamentos e redes de telecomunicações, ou descumprir as obrigações previstas neste contrato.

**6.1.8** Ao prévio conhecimento das condições de suspensão de serviço.

**6.1.9** Ao respeito de sua privacidade nos documentos de cobrança e na utilização de seus dados pessoais pela **PRESTADORA**

**6.1.10** De resposta eficiente e pronta às suas reclamações, pela **PRESTADORA**

**6.1.11** Ao encaminhamento de reclamações ou representações contra a **PRESTADORA**

**6.1.12** À reparação pelos danos causados pela violação dos seus direitos.

**6.1.13** A não ser obrigado ou induzido a adquirir bens ou equipamentos que não sejam de seu interesse, bem como a não ser compelido a se submeter a qualquer condição, salvo diante a questão de ordem técnica, para recebimento do serviço, nos termos da regulamentação.

**6.1.14** A ter restabelecida a integridade dos direitos relativos à prestação dos serviços, a partir da purgação da mora, ou de acordo celebrado com a **PRESTADORA**, com a imediata exclusão de informação de inadimplência sobre ela anotada.

**6.1.15** À continuidade do serviço pelo prazo contratual.

**6.1.16** Ao recebimento de documento de cobrança com discriminação dos valores cobrados.

**6.1.17** Toda e qualquer mudança nas configurações estabelecidas, incluindo, mas não se limitando, a mudança de local da prestação do serviço fica desde já condicionada à existência de disponibilidade e viabilidade técnica no local de instalação do serviço.

**6.1.18** A requisição perante a **CONTRATADA** para prestar serviços adicionais, tais como mudança de endereço, mudança de localização interna e alteração de velocidade. Tais serviços adicionais serão cobrados do **ASSINANTE** pelos valores vigentes à época, e que serão devidamente informados pela **CONTRATADA**.

## **7. OBRIGAÇÕES DO ASSINANTE**

**7.1** Efetuar os pagamentos no prazo estabelecidos no ITEM 16 (TERMOS DE ADESÃO), sob pena de arcar com as multas aqui previstas e ter o serviço suspenso. Fica certo que, em caso de inadimplência financeira do **ASSINANTE**, a **PRESTADORA** poderá inscrever o **ASSINANTE** em cadastros de inadimplentes reconhecidos, tais como SERASA e o SPC (Serviço de Proteção ao Crédito).

**7.2** Possuir o equipamento necessário para o provimento de acesso a Internet, para que o serviço possa ser prestado nos termos acordados no presente.

**7.3** Possuir conhecimentos básicos de informática e internet

**7.4** Utilizar adequadamente o serviço, os equipamentos e as redes de telecomunicações.

**7.5** Preservar os bens da **Prestadora** aqueles voltados à utilização do público geral.

**7.6** Providenciar local adequado e infra-estrutura necessária à correta instalação e funcionamento dos equipamentos da **PRESTADORA**, quando for o caso

**7.7** Somente conectar a rede da **PRESTADORA** terminais que possuam certificação expedida ou aceita pela Anatel.

**7.8** Não utilizar o acesso disponibilizado pela **PRESTADORA** para fins ilícitos ou para qualquer outro fim diferente daquele originalmente destinado, tais como, mas sem limitação: envio de vírus, SPAMS e demais atividades não autorizadas.

**7.9** Indenizar a **PRESTADORA** relativamente a quaisquer demandas provenientes da má-utilização dos serviços.

**7.10** Permitir que os empregados, agentes, contratados e/ou representantes da **PRESTADORA**, desde que devidamente credenciados, tenham acesso ao local onde está sendo prestado o serviço, sob pena de ser considerado responsável pelas conseqüências oriundas da abstrução ou atraso em tal acesso.

**7.11** Isentam a **PRESTADORA** de qualquer responsabilidade pela reparação de qualquer dano ocorrido em seus equipamentos em razão de incorreta utilização dos serviços, incluídos, mais não se limitando a: incorreta instalação dos softwares necessários à utilização dos serviços e responder pelos danos de qualquer natureza que vier a causar em razão da conexão de seu computador a Internet.

**7.12** Responsabilizar-se integralmente pela segurança de seus dados, preservando-se contra a perda de dados, invasão de sistema outros eventuais danos causados aos equipamentos de sua propriedade, não cabendo qualquer tipo de ressarcimento ou indenização, por parte da **PRESTADORA**, nas ocorrências das referidas hipóteses.

**7.13** O **ASSINANTE** não deverá revelar a senha fornecida pela **PRESTADORA** para a prestação dos serviços a quaisquer terceiros. Na hipótese de extravio de sua senha pessoal e intransferível, o **ASSINANTE** deverá informar imediatamente a **PRESTADORA**, sob pena de responder pelos danos causados em função do extravio, sem que qualquer responsabilidade possa ser imputada à **PRESTADORA** pelo uso indevido da senha.

**7.14** Considerando que o conteúdo virtual existente nos site, incluindo, mas não se limitando, às imagens, texto e áudio, são protegidos pela legislação específica do país de origem, além da legislação brasileira, tratados e convenções internacionais que objetivam tutelar a propriedade intelectual e os direitos autorais, ao **ASSINANTE** não são autorizadas quaisquer outras utilizações do conteúdo, que não as previstas nos sites. Veda-se, em especial, a cópia, retransmissão ou qualquer outra forma de utilização que, direta ou indireta, caracterize violação de direitos de propriedade intelectual ou de autoria, dentre outros.

**7.15** O **ASSINANTE**, na forma da lei civil e penal brasileira, respeitara os direitos autorais dos softwares, hardwares, marcas, tecnologias, nomes, programas, serviços, sistemas, e tudo mais que, por ventura, venha a ter acesso a ter acesso através do serviço ora contratado, respondendo diretamente perante os titulares dos direitos ora referidos pelas perdas, danos, lucros cessantes, e tudo o mais que porventura lhes venha a causar, em razão do uso indevido ou ilegal daqueles direitos.

**7.16** Cabem ao **ASSINANTE** a obrigação de comunicar á **PRESTADORA** tudo o que se refira ao funcionamento e as instalações dos equipamentos, bem como quaisquer duvidas referentes aos pagamentos e vencimentos das mensalidades, cabendo também ao **ASSINANTE** comunicar eventuais mudanças de telefone e endereço eletrônico para contato.

**7.17** No ato da adesão, o **ASSINANTE**, expressamente autoriza a **PRESTADORA** a integrar seus dados pessoais ao banco de dados da **PRESTADORA**, mediante o que, o **ASSINANTE** passará a ser informado sobre lançamentos, ofertas especiais, promoções da **PRESTADORA** ou de dados de outras EMPRESAS, ressalvando-se, a qualquer tempo, o direito do **ASSINANTE**, que não tiver mais interesse no recebimento das informações, de entrar em contato com a Central de Relacionamento da **PRESTADORA** e solicitar a exclusão das ações acima referidas.

**7.18** Cabem ao **ASSINANTE** fazer cópia integral (backup) de todos os seus arquivos e programas por ele considerados relevantes, antes da instalação do serviço, para precaver-se da



possibilidade, comum em meio eletrônico, de alteração ou eliminação de arquivos e/ou programas já existentes na memória do computador do **ASSINANTE**.

**7.20** Ao **ASSINANTE** competem também à manutenção de software de segurança atualizado (controle de acesso, firewall e antivírus), uma vez que seu computador poderá, eventualmente, estar conectado à rede mundial de computadores (INTERNET) e, desta forma, estar exposto a usuários mal intencionados e programas (software) maliciosos que visam obter informações ou acesso não permitido ao computador do **ASSINANTE**.

## **8. AQUISIÇÃO OU COMODATO DOS EQUIPAMENTOS.**

**8.1.** Os equipamentos (Radio, antena, conectores e suporte da antena) serão cedidos ao **ASSINANTE**, em regime de comodato (empréstimo a título gratuito), conforme a disponibilidade da **PRESTADORA**, conforme a modalidade dos planos disponíveis e discriminados no ITEM 16 (“TERMO DE ADESAO”).

**8.2.** São os equipamentos (Radio, antena, conectores e suporte da antena) que conectados à rede de cabos possibilitam o acesso à banda larga, Banda IP e VPN, motivo pelo qual estes se tornam imprescindíveis para a fruição dos serviços ora contratados.

**8.3.** O **ASSINANTE** poderá optar por: receber todos os equipamentos supracitados da própria **PRESTADORA**, na forma de comodato especificado no **ITEM 16 (“TERMO DE ADESAO”)** ou optar pela aquisição dos equipamentos (Radio, antena, conectores, roteadores e suporte da antena) de terceiros caso em que deverá comprar equipamentos compatíveis com o sistema utilizado pela **PRESTADORA** ou ainda já possuir os equipamentos compatíveis com o sistema da **PRESTADORA**.

**8.4.** No caso de comodato a **PRESTADORA** é a legítima proprietária dos equipamentos objeto do comodato, em casos de eventual rescisão contratual, o **ASSINANTE** deverá devolver à **PRESTADORA** os equipamentos cedidos, no mesmo estado em que o recebeu quando da concentração, no prazo máximo de 30 (trinta) dias contados da rescisão (interrupção dos serviços), sob pena de indenizar a Operadora. O valor da indenização a ser pago, corresponderá ao preço se equipamentos similares na data do cancelamento.

**8.5.** Ainda em se tratando de equipamentos cedidos em regime de comodato, o **ASSINANTE** ficará responsável pelo bem assumido inteira responsabilidade, na qualidade de fiel depositário, pela guarda e integridade dos equipamentos, na forma dos artigos 579 a 585 e 627 a 646 do Código Civil Brasileiro, respectivamente, devendo restituí-los à **PRESTADORA**, mediante visita desta previamente agendada com o **ASSINANTE**, caso haja rescisão do presente contrato, respondendo ainda nas hipóteses de dano, perda, furto, roubo e/ou extravio do aludido dos equipamentos, que, em qualquer dos casos, gerarão a cobrança do valor do equipamento pela **PRESTADORA** ao **ASSINANTE**.

**8.6.** Na hipótese de ausência do **ASSINANTE** no local e na data agendada para a retirada e devolução do equipamento, impossibilitando tal retirada pela **PRESTADORA**, no mesmo prazo disposto no item 8.4, ou de recusa na devolução, fica facultado à **PRESTADORA** emitir documento de cobrança dos referidos equipamentos, conforme preço vigente dos mesmos à época em que se operar a cobrança.

## **9. FIDELIDADE**

**9.1** A **FIDELIDADE** consiste na concessão de benefícios e/ou ofertas especiais, em caráter temporário, igualmente em caráter extraordinário e temporário, mediante o compromisso de permanência na base de assinantes da **PRESTADORA**, em um mesmo endereço de instalação, por período mínimo pré-estabelecido, a critério da **PRESTADORA**, contados a partir da data de início da fruição dos serviços.

**9.2 Sem FIDELIDADE, que consiste na não concessão de desconto da taxa de adesão e/ou plano contratado.**

**9.3 O ASSINANTE escolherá no ITEM 16 (“TERMO DE ADESAO”), as opções de planos e promoções adequadas e compatíveis ao seu uso.**

**9.4** Caso ocorra à rescisão contratual do presente instrumento antes do período mínimo especificado no **ITEM 16 (“TERMO DE ADESAO”)** fica o **ASSINANTE** obrigado ao pagamento de uma multa especificada no **ITEM 16 (“TERMO DE ADESAO”)**.

## **10. PREÇOS, PAGAMENTO DOS SERVIÇOS E REAJUSTES.**

**10.1.** Como contraprestação pelos serviços objeto deste contrato, o **ASSINANTE** deverá pagar a **PRESTADORA** a quantia correspondente ao Plano de Acesso contratado, na data de vencimento, ambos devidamente discriminados no **ITEM 16 (“TERMO DE ADESAO”)**.

**10.2** A forma de pagamento do serviço será optada pelo **ASSINANTE** e especificada no **ITEM 16 (“TERMO DE ADESAO”)**.

**10.3** O valor mensal da utilização do Serviço de Acesso à Internet será regido pela Tabela de Preços da **PRESTADORA** vigente no ato da sua respectiva solicitação.

**10.4** O reajuste da Tabela de Preços da **PRESTADORA** ocorrerá a cada período de 12 (doze) meses ou em período inferior, desde que não haja impedimento legal, contado a partir de sua base. Sem prejuízo do disposto acima, as partes esclarecem que (a) caso sejam revogadas as restrições hoje existentes para revisão de preços antes do decurso do prazo de 12 meses: e (b) caso ocorram mudanças nas práticas do país, tais como, sem limitação, aumento dos custos dos insumos, criação, extinção ou majoração de tributos, a **PRESTADORA** poderá também reajustar o preço acordado entre as Partes, visando a manter o equilíbrio econômico-financeiro deste.

**10.5 O reajuste a que se refere à cláusula 10.4 dar-se-á sobre o valor integral contratado pelo ASSINANTE e pela variação do índice IGP-M.** Caso seja vedada legalmente a utilização desse índice, será utilizado o índice legalmente indicado para substituí-lo, sem necessidade de prévia notificação por parte da **PRESTADORA**.

**10.6** Quaisquer alterações na carga incidente sobre os Serviços, tais como, mas não limitando a, instituição de novos tributos, alteração de alíquotas, concessão de isenções, modificação das práticas reiteradamente observadas pelas autoridades fiscais competentes, decisões administrativas e/ou judiciais ou modificação na interpretação da legislação tributária aplicável, implicarão aumento ou diminuição dos preços acordados. A **PRESTADORA** divulgará as eventuais alterações nos preços estabelecidos no contrato.

**10.7** Em caso de atraso nos pagamentos devidos pelo **ASSINANTE** será cobrada multa de 2 % e juros de mora de R\$ 0, 033 por dia, a partir do dia seguinte ao do vencimento até a data da efetiva liquidação, bem como todos os custos para a cobrança dos valores devidos.

**10.8** Os serviços poderão ser totalmente interrompidos pela PRESTADORA, caso o ASSINANTE permaneça inadimplente no tocante à obrigação de pagamento por mais de 20 (vinte) dias seqüenciais. Após 30 dias de inadimplência ao ASSINANTE, o presente contrato será rescindido e o ASSINANTE estará sujeito à multa rescisória prevista no item 9.4. Após 45 dias de inadimplência, fica facultado a PRESTADORA a inscrição do ASSINANTE em cadastros de inadimplentes reconhecidos, nos termos da cláusula 7.1 do presente instrumento, mediante comunicação previa e por escrito por parte da PRESTADORA.

## **11. TAXA DE ADESAO E RELIGAMENTO**

**11.1.** Como forma de pagamento devido à implantação do serviço, A PRESTADORA cobrará uma taxa de adesão, cujo vencimento será na data da primeira fatura. O valor da referida taxa constará expressamente no ITEM 16 (“TERMO DE ADESAO”), sob a denominação de “TAXA DE ADESAO”

**11.2.** A PRESTADORA interromperá a prestação dos serviços em caso de inadimplência superior a 20 (vinte) dias, ficando sob-responsabilidade do ASSINANTE o pagamento de uma taxa para reabilitação do serviço no valor de R\$ 10,00. A PRESTADORA se reserva o direito de alterar o valor da TAXA DE RELIGAMENTO a qualquer momento desde que avise o ASSINANTE com 30 (trinta) dias de antecedência.

## **12. VIGÊNCIA E RESCISÃO**

**12.1** O presente contrato vigorará por prazo indeterminado.

**12.2** As partes contratantes possuem o direito de terminar o contrato unilateralmente, a qualquer momento e sem justificativa, sem prejuízo do item 9.4. No entanto, a fim de preservar a segurança e a veracidade das informações fornecidas, somente serão aceitas manifestações de cancelamento por escrito, de qualquer uma das partes. Tal correspondência deverá ser endereçada a outra Parte por fac-símile, carta ou outro meio de entrega física, com aviso prévio de 7 (sete) dias, hipótese em que deverão ser respeitadas as condições desse contrato, devendo o ASSINANTE quitar os valores devidos até a data do efetivo cancelamento do serviço.

**12.3** Fica assegurada a **PRESTADORA** a faculdade de interromper imediatamente, independente de notificação judicial ou extrajudicial, o serviço, nos casos em que há uma impossibilidade técnica de dar continuidade a prestação do Serviço ou pelo descumprimento, por parte do **ASSINANTE**, dos termos ora estabelecidos.

**12.4** Faculta-se ao **ASSINANTE** o cancelamento dos Serviços de pleno direito, independente de qualquer aviso, interpelação, notificação judicial ou extrajudicial, sem que assista a **PRESTADORA** direito a qualquer reclamação ou indenização, nos casos de falência, recuperação judicial ou liquidação da **PRESTADORA**.

**12.5** Em qualquer um dos casos de encerramento da prestação de serviços, a PRESTADORA poderá retirar os equipamentos de sua propriedade, anteriormente entregues em regime de comodato, que estejam instalados no computador e/ ou no endereço do ASSINANTE no prazo máximo de 90 dias, contados a partir da data do efetivo cancelamento dos serviços. Caso o ASSINANTE obstrua de qualquer forma, ativa ou passivamente, a retirada dos aparelhos, deverá ressarcir a PRESTADORA nos valores necessários para reposição dos equipamentos.

**12.6** Este contrato poderá ser cancelado ou alterado livremente pela **PRESTADORA**, a qualquer tempo e ao seu exclusivo critério, para adaptá-lo as mudanças da prestação de serviços, sem

prejuízo, porém, do respeito aos atos jurídicos que tiverem se aperfeiçoando anteriormente ao cancelamento ou alteração. As alterações serão levadas ao conhecimento dos **ASSINANTES**, através de carta enviada pela **PRESTADORA** ou meio eletrônico como e-mail ou publicação no site da **PRESTADORA**.

### **13. RENOVAÇÃO**

**13.1** Fica estabelecido que a tolerância por qualquer das partes em relação à eventual descumprimento do contrato pela outra parte não representará renúncia do direito a rescisão, nem importará em alteração tácita das cláusulas contratuais, não decorrendo, por esse descumprimento, qualquer direito ou privilégio a parte infratora.

### **14. CESSÃO E TRANFERÊNCIA**

**14.1** A **PRESTADORA** poderá, desde que avise o **ASSINANTE** com 30 (trinta) dias de antecedência, ceder ou transferir a terceiros, total ou parcialmente, o presente Contrato e /ou quaisquer direitos e/ou obrigações dele decorrentes sem a prévia concordância, da outra parte, O **ASSINANTE** poderá ceder o presente contrato, desde que o cessionário seja aprovado em análise prévia pela **PRESTADORA** e que esta seja comunicada com 07 (sete) dias de antecedência.

### **15. DISPOSIÇÕES GERAIS**

**15.1 Plano RESIDENCIAL** é o serviço ofertado aos ASSINANTES que residem em zonas urbanas, rurais e em edificações.

**15.2 Plano COMERCIAL** é o serviço ofertado aos ASSINANTES que necessitam de níveis diferenciados nos parâmetros do ITEM 4.1.2 E 5.8

**15.5 Plano CORPORATIVO** é o serviço aos ASSINANTES que necessitam de parâmetros de qualidades especiais conforme item 4.1.3.

**15.6 Plano VPN Ponto - a – Ponto/ Ponto- Multi – Ponto** é o serviço ofertado aos ASSINANTES que necessitam interligar dois pontos ou mais de suas entidades com parâmetros de qualidades especiais conforme item 4.1.4

**15.7 VIABILIDADE TÉCNICA** é a possibilidade de a **PRESTADORA** executar e fruir o serviço aos **ASSINANTES** em um determinado local.

**15.8 LOGIN** são o conjunto usuário/senha fornecido pela **PRESTADORA** que possibilita 01 dispositivo (computador) **ASSINANTE** acessar a rede.

**15.09** A **PRESTADORA** poderá utilizar quaisquer meios tecnológicos para manter a qualidade dentro dos níveis dispostos nos do **ITEM 4.1.1, 4.1.2., 4.1.3. E 4.1.4**

**15.10** DNS Cachê, HTTP Cachê, Firewall, Autenticação do acesso, Log de acesso, correio eletrônico, etc., são tecnologias utilizadas para a prestação do serviço.

**15.11 PONTO PRINCIPAL:** é o primeiro ponto de acesso aos serviços disponível na residência do ASSINANTE;

**15.12 PONTOS EXTRAS:** são os pontos adicionais de acesso ao serviço prestado, independentes e autônomos do principal, instalados, no mesmo endereço, que podem ser por

estes contratados no ato da adesão ou a qualquer tempo, mediante o pagamento da respectiva taxa de serviço e do acréscimo do valor correspondente na mensalidade.

**15.13** O presente contrato se aplica as pessoas jurídicas e físicas, respeitadas algumas particularidades preestabelecidas em algumas disposições, devidamente destacadas no corpo do texto.

**15.14** As informações contidas no ITEM 16 (“TERMO DE ADESÃO”) vinculam diretamente o **ASSINANTE** aos termos do presente termo.

**15.15** O **ASSINANTE** terá atendimento gratuito e especializado pertinente ao serviço prestado, através da Central de Atendimento telefônico da **PRESTADORA** no telefone (0800 7778555), disponível de segunda das 08h00min as 22h00min e aos sábado das 08h00min as 16h00min.

**15.16** No caso de dúvidas com relação ao Serviço de Comunicação Multimídia, o **ASSINANTE** poderá se dirigir a Anatel, cuja sede fica localizada na SAUS Quadra 06, Blocos C, E, F, H, Brasília – DF, CEP: 70.070-940, ou ainda, acessar o endereço eletrônico da Agencia Nacional de Telecomunicações em [www.anatel.gov.br/biblioteca](http://www.anatel.gov.br/biblioteca). A Anatel disponibiliza Central de Atendimento gratuito no telefone 133.

**15.17.** São parâmetros de qualidade para o Serviço de Acesso à internet, sem prejuízo de outros que venham a ser definidos pela Anatel: (a) o fornecimento de sinais respeitando as características estabelecidas na regulamentação; (b) a disponibilidade do serviço nos índices contratados; (c) a emissão de sinais eletromagnéticos nos níveis estabelecidos em regulamentação; (d) divulgação de informações aos seus assinantes, de forma inequívoca, ampla e com antecedência razoável, quanto a alterações de preço e condições de fruição do serviço; (e) a rapidez no atendimento às solicitações e reclamações dos assinantes; o número de reclamações contra a prestadora; (g) o fornecimento das informações necessárias à obtenção dos indicadores de qualidade do serviço, de planta, bem como os econômicos – financeiros, de forma a possibilitar a avaliação da qualidade na prestação do serviço.

**15.18** A **PRESTADORA** poderá introduzir modificações ou aditivo contratual no presente instrumento, mediante devido registro em cartório, e no sistema operacional, com comunicação escrita ou comunicação lançada no documento de cobrança mensal, o que será dado pelo **ASSINANTE** por recebido e aceito, à simples e subsequente prática de atos, ou ocorrência de fatos, que caracterizam sua aceitação e permanência.

**15.19** 12.1. Fica eleito o foro central da Comarca da cidade de Rio Claro para dirimir quaisquer questões relativas ao presente Contrato, com renúncia expressa de qualquer outro, por mais privilegiado que seja.

**15.20** Os modelos dos equipamentos compatíveis com o sistema da **PRESTADORA** estão disponíveis em [www.talklink.com.br](http://www.talklink.com.br).

16. TERMO DE ADESAO

<b>Qualificação da prestadora contratada</b> TALKLINK INFORMATICA LTDA-EPP	
<b>Qualificação do Assinante</b> <input type="checkbox"/> Pessoa Física <input type="checkbox"/> Pessoa Jurídica	
Nome completo: _____	
CPF: _____ RG: _____ Data de Nasc: _____	
Estado Civil: _____ Nome do Cônjuge: _____	
Empresa: _____ Tempo de serviço: _____	
Endereço: _____ Bairro: _____	
Cidade: _____ Estado: _____	
CEP: _____ Fone Resid: _____ Fone Celular: _____	
Fone Com: _____ E-mail: _____	
<b>Referencia Pessoal:</b>	
Nome completo: _____ Fones: _____	
<b>Dados do Serviço</b>	
Velocidade contratada ( <i>kilobits</i> por segundo) _____ (vide clausula 4.1.2, 4.1.3, 4.1.4)	
Valor mensal: R\$ _____ valor da taxa de adesão: R\$ _____	
<input type="checkbox"/> PLANO RESIDENCIAL	
<input type="checkbox"/> PLANOS NEGOCIOS	
<input type="checkbox"/> PLANO CORPORATIVO	
*a multa de rescisão contratual será de R\$ _____	
<b>Opção de pagamento da taxa de adesão</b>	<b>Parcelamento</b>
<input type="checkbox"/> Boleto bancário	<input type="checkbox"/> a vista R\$ _____
<input type="checkbox"/> Cartão de debito	<input type="checkbox"/> 2 vezes parcelas de R\$ _____
<input type="checkbox"/> Carta de credito	<input type="checkbox"/> 3 vezes parcelas de R\$ _____
<input type="checkbox"/> Cheque	<input type="checkbox"/> 4 vezes parcelas de R\$ _____
	<input type="checkbox"/> 5 vezes parcelas de R\$ _____
<b>Data de vencimento das parcelas</b>	
<input type="checkbox"/> todo dia 5 <input type="checkbox"/> todo dia 10 <input type="checkbox"/> todo dia 15 <input type="checkbox"/> todo dia 20 <input type="checkbox"/> todo dia 25 <input type="checkbox"/> todo dia 30	

16.1-Termo de adesão de contrato de prestação de serviço da TALKLINK INFORMÁTICA.

Declaro ter recebido orientações sobre a utilização da internet, sobre as opções de pagamento e inadimplência, bem como, ter lido e entendido os termos do contrato c.1. Comprometo-me a ler todas as informações disponíveis no endereço [WWW.talklink.com.br](http://WWW.talklink.com.br) antes de iniciar a utilização da internet.

\_\_\_\_\_, \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_

Assinante