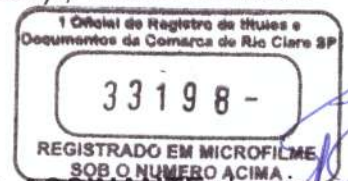


**CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE CONEXÃO À INTERNET E SERVIÇOS DE COMUNICAÇÃO MULTIMÍDIA (SCM)**

Pelo presente instrumento, de um lado **TALKLINK COMÉRCIO DE EQUIPAMENTOS E SERVIÇOS DE COMUNICAÇÃO LTDA.**, situada em Rio Claro, SP, Rua 1, nº 2187, Bairro Centro, inscrita no CNPJ: 02.382.035/0001-68, devidamente representada nos termos de seu contrato social/estatuto (**TALKLINK COMÉRCIO DE EQUIPAMENTOS E SERVIÇOS DE COMUNICAÇÃO LTDA.**), doravante denominada "**PRESTADORA**" e, de outro lado, o cliente, devidamente identificado e qualificado no "item 19 (Termo de Adesão)", neste contrato denominado "**ASSINANTE**"

Considerando que:



- (a) A **PRESTADORA** presta serviços de provimento de acesso, que o **ASSINANTE** deseja contratar através do presente Contrato.
- (b) O serviço de provimento de acesso à 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, ou por meio digital, a não manifestação do **ASSINANTE**, no prazo máximo de 07 (sete) dias contados da data de instalação do(s) serviço(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>, ficando neste caso, dispensado o uso do item 19 ("Termo de Adesão") e "Contrato de Permanência", sendo esse substituído pela gravação telefônica ou registro digital.

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

## 1. DEFINIÇÕES

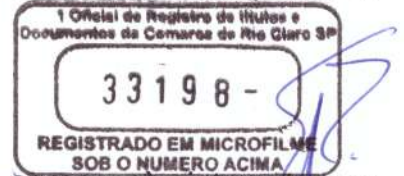
1.1. Para o efetivo entendimento e interpretação do presente Contrato, serão adotadas as definições a seguir dispostas:

- (i) **ADESÃO OU TERMO DE ADESÃO:** é o compromisso escrito ou verbal (telefone ou meios digitais), que garante ao **ASSINANTE** o direito utilização do Serviço de Comunicação Multimídia (SCM), instalado no endereço contratado pelo (a) **ASSINANTE**, obrigando as Partes, pelas condições contratuais estabelecidas;
- (ii) **ASSINANTE:** pessoa física que possui vínculo contratual com a **PRESTADORA**, para a fruição do Serviços de Conexão à Internet e Serviços de Comunicação Multimídia;

- (iii) **CONTRATO DE PERMANÊNCIA:** Documento firmado entre **ASSINANTE** e **PRESTADORA**, que trata do benefício concedido ao **ASSINANTE** em troca da sua vinculação, durante um prazo de permanência pré-determinado ao **TERMO DE ADESÃO**;
- (iv) **LOGIN:** consiste no conjunto **Usuário / Senha**, fornecido pela **PRESTADORA**, que possibilita ao **ASSINANTE** acessar a rede, através de um determinado dispositivo (computador);
- (v) **MENSALIDADE:** consiste na quantia paga mensalmente pelo **ASSINANTE** à **PRESTADORA** pelo serviço contratado na **ADESÃO** ou **TERMO DE ADESÃO**, de acordo com a modalidade contratada (**HOME, GOLD, PLATINUM, VPN**) e a oferta de capacidade escolhida, sem prejuízo de qualquer outro critério de diferenciação de produto utilizado pela **PRESTADORA**;
- (vi) **PLANO HOME:** é o serviço ofertado aos **ASSINANTES** que residem em zonas urbanas, rurais e em edificações;
- (vii) **PLANO GOLD:** é o serviço ofertado aos **ASSINANTES** que necessitam de parâmetros diferenciados nos parâmetros do item 6.1.2 e 7.8 deste Contrato;
- (viii) **PLANO PLATINUM:** é o serviço aos **ASSINANTES** que necessitam de parâmetros de qualidades especiais, conforme item 6.1.3 deste Contrato;
- (ix) **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 6.1.4;
- (x) **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.
- (xi) **PONTO PRINCIPAL:** é o primeiro ponto de acesso ao serviço disponível na residência do **ASSINANTE**;
- (xii) **PRESTADORA:** consiste na pessoa jurídica que, mediante autorização, presta os Serviços de Conexão à Internet e Serviços de Comunicação Multimídia aos **ASSINANTES** localizados nas regiões atendidas pela **PRESTADORA**, ou nas localidades em que houver a disponibilidade técnica pela **PRESTADORA**;
- (xiii) **SERVIÇO DE COMUNICAÇÃO MULTIMÍDIA (SCM):** consiste em um serviço que possibilita a oferta de capacidade de transmissão, emissão e recepção de informações multimídia, permitindo o provimento de conexão à internet pela **PRESTADORA** ao (a) **ASSINANTE**;
- (xiv) **TAXA DE ADESÃO:** É o valor pago pelo **ASSINANTE** à **PRESTADORA**, correspondente à administração, aquisição ou alteração dos serviços contratados;



- (xv) **TAXA DE INSTALAÇÃO:** É o valor pago pelo **ASSINANTE** à **PRESTADORA**, para a instalação dos equipamentos e disponibilização dos serviços contratados;
- (xvi) **TAXA DE REABILITAÇÃO:** É o valor pago pelo **ASSINANTE** à **PRESTADORA**, para a reabilitação dos serviços contratados, pela interrupção dos serviços por culpa do **ASSINANTE**.
- (xvii) **VIABILIDADE TÉCNICA:** é a possibilidade de a **PRESTADORA** executar e fruir o serviço aos **ASSINANTES** em um determinado local;



## 2. ACEITAÇÃO DAS CONDIÇÕES GERAIS:

2.1. A **PRESTADORA** prestará serviços de provimento de acesso à internet aos **ASSINANTES** que firmarem o presente “**TERMO DE ADESÃO**” e “**CONTRATO DE PERMANÊNCIA**”, ou aderirem a presente contratação diretamente via telefone ou meios digitais, em conformidade com a letra “c)” do considerando acima e respectiva cláusula 3. deste Contrato.

2.2. O **ASSINANTE** optará no ITEM 19 (“**TERMO DE ADESÃO**”) e “**CONTRATO DE PERMANÊNCIA**”, por um ou mais produtos ou pacotes de serviços disponibilizados comercialmente pela prestadora, a forma de pagamento, a data de vencimento das cobranças, e permanência mínima decorrente de benefícios concedidos ao **ASSINANTE**.

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

2.4. A **PRESTADORA** poderá utilizar a tecnologia NAT (*Network Address Translation*) nos planos de acesso, fornecendo ao **ASSINANTE** um endereço IPv4 privado, ou seja, o **ASSINANTE** poderá não receber um endereço de IPv4 roteável na internet.

2.4.1. A **PRESTADORA** não fornece redirecionamento de portas nos endereços privados;

2.4.2. Se faz necessário o uso do NAT por conta do esgotamento mundial de endereços IPv4 roteáveis disponíveis. A solução para esse esgotamento foi o desenvolvimento do protocolo IPv6, que está disponível para todos os clientes da **PRESTADORA**, o que o **ASSINANTE** concorda plenamente.

2.5. O serviço estará disponível em período integral, podendo haver interrupções ou suspensões de natureza técnica/operacional, hipóteses nas quais haverá, sempre que possível, informações prévias ao **ASSINANTE**. Assim, em razão da dependência de serviços de Telecomunicações prestados por terceiros, a **PRESTADORA** não garante, de nenhuma forma, a prestação do serviço de forma ininterrupta e/ou isenta de erros.

## 3. DAS FORMAS DE ADESÃO

3.1. A adesão pelo **ASSINANTE** ao presente Contrato de Prestação de Serviços de Conexão à Internet e Serviços de Comunicação Multimídia (SCM), efetiva-se ~~alternativamente por meio de~~ quaisquer dos seguintes eventos, o que ocorrer primeiro.

3.1.1. Assinatura do **TERMO DE ADESÃO** de forma impressa.

3.1.2. Preenchimento dos dados do **ASSINANTE** e respectiva assinatura, aceite e/ou confirmação via internet do **TERMO DE ADESÃO**, mediante os meios eletrônicos, quando disponíveis pela **PRESTADORA**.

3.1.3. Aceite e contratação efetuada mediante atendimento telefônico, através da Central de Atendimento disponibilizado pela **PRESTADORA**.

3.1.4. Pagamento total ou parcial via boleto bancário, cartão de crédito, cartão de débito, débito em conta corrente do **ASSINANTE**, depósito em conta-corrente da **PRESTADORA** ou outro meio idôneo de pagamento, de qualquer valor relativo aos serviços disponibilizados pela **PRESTADORA**.

3.1.5. Percepção, de qualquer forma, dos serviços objeto do Contrato de Prestação de Serviços de Conexão à Internet e Serviços de Comunicação Multimídia (SCM).

3.2. Com relação a **PRESTADORA**, suas obrigações e responsabilidades iniciam efetivamente a partir da ciência comprovada de que o **ASSINANTE** aderiu ao presente Contrato de Prestação de Serviços de Conexão à Internet e Serviços de Comunicação Multimídia (SCM), mediante um dos eventos supracitados, salvo no tocante às formas de adesão previstas nos itens 3.1.4. e 3.1.5. acima, em que poderá a **PRESTADORA**, antes de iniciar o cumprimento de suas obrigações, reivindicar a assinatura do **TERMO DE ADESÃO** de forma impressa ou eletrônica.

3.2.1. Na hipótese de suspensão dos serviços por não assinatura do **TERMO DE ADESÃO**, os valores cobrados serão proporcionais ao tempo de uso pelo **ASSINANTE**.

#### 4. OBJETO

4.1. O objeto do presente instrumento consiste na prestação de serviços de provimento de acesso à internet, pela **PRESTADORA**, ao **ASSINANTE** que solicitou 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 e determinadas no "**CONTRATO DE PERMANÊNCIA**".

4.2. É parte integrante deste Contrato, para todos os fins de direito, o "**CONTRATO DE PERMANÊNCIA**", constando o Benefício Especial do **ASSINANTE**.

#### 5. DIREITOS DA PRESTADORA



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

5.1.1. Empregar para a prestação do Serviço de Comunicação Multimídia - **SCM**, a infraestrutura e os equipamentos não pertencentes a **PRESTADORA**.

5.1.2. Contratar com terceiros o desenvolvimento de atividades inerentes ao serviço, complementares ao serviço.

5.1.3. A relação entre a **PRESTADORA** e os terceiros serão regidas pelo direito privado, não se estabelecendo qualquer relação jurídica entre terceiros e a agência reguladora ANATEL (Agência Nacional de Telecomunicações). A **PRESTADORA**, em qualquer caso, continuará responsável perante a Agência Reguladora pela prestação e execução do serviço.

5.1.4. Na hipótese de a **PRESTADORA** contratar a utilização de recursos integrantes da rede de outra prestadora de qualquer outro serviço de telecomunicações de interesse coletivo para a constituição de sua própria rede, caracterizar-se-á situação de exploração industrial, e tais recursos serão considerados parte da rede da **PRESTADORA**.

5.1.5. A **PRESTADORA** poderá rescindir o presente Contrato sem prévia comunicação ao **ASSINANTE** e livre de qualquer ônus, quando:

- (i) As instalações do **ASSINANTE** não forem compatíveis com as especificações técnicas estabelecidas neste Contrato;
- (ii) O **ASSINANTE** conectar à infraestrutura da **PRESTADORA**, equipamentos sem homologação/certificação dos órgãos competentes;
- (iii) O **ASSINANTE** utilizar indevidamente a rede ou serviços da **PRESTADORA**;
- (iv) O **ASSINANTE** infringir a legislação e/ou as normas técnicas aplicáveis;
- (v) A conexão de equipamentos do **ASSINANTE**, de forma efetiva ou potencialmente, causar danos à rede e serviços da **PRESTADORA**.
- (vi) Inviabilidade **TÉCNICA** presente ou futura;
- (vi) Manifestação clara de descontentamento realizada pelo **ASSINANTE** com os serviços da **PRESTADORA**, seja por pedido de cancelamento pelo descontentamento, manifestação pública de insatisfação ou reclamando diretamente sem requisitar suporte técnico.

## 6. OBRIGAÇÕES DA PRESTADORA

6.1 Garantir os seguintes índices mínimos de desempenho determinados pela Agência Reguladora, com medição nos intervalos determinados pela Agência, ou mensalmente, caso não explicitamente determinado.



6.1.1 90% (noventa por cento) do tempo de disponibilidade do serviço, incluindo as paradas técnicas para manutenção.

6.1.2 Velocidade contratada, expressada em *Megabits* por segundo

- (a) 40% para assinantes do **PLANO HOME**;
- (b) 50% para assinantes do **PLANO GOLD**;
- (c) 90% para assinantes do **PLANO PLATINUM**;
- (d) sem garantia para assinantes de **HOTSPOT/WI-FI**.

6.1.3 Parâmetros extras de qualidade exclusivos do **PLANO PLATINUM**:

6.1.3.1 Latência media dentro da rede **PRESTADORA** igual ou inferior a 100ms (entre dois pontos quaisquer da rede **PRESTADORA**);

6.1.3.2 Perda de pacotes igual ou inferior 3%;

6.1.3.3 96% do tempo de disponibilidade do serviço, incluindo as paradas técnicas para manutenção;

6.1.3.4 de 50% a 99,99% na garantia da banda do **PLANO PLATINUM** contratado;

6.1.3.5 Banda simétrica;

6.1.3.6 IP valido conforme o acordado no ato da venda.

6.1.4 Parâmetros do serviço VPN Ponto-a-Ponto e VPN Ponto-Multi-Ponto:

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

6.1.4.2 Perda de pacotes igual ou inferior 3%;

6.1.4.3 96% do tempo de disponibilidade do serviço, incluindo as paradas técnicas para manutenção;

6.1.4.4 de 50% a 99,99% na garantia da banda do **PLANO PLATINUM** contratado;

6.1.4.5 Banda simétrica.

6.2 A garantia acima está sujeita às condições de infraestrutura e computacionais do **ASSINANTE**. Caso este não atenda aos 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 6.1 deste Contrato. A medição de velocidade será efetuada sempre dentro da rede da **PRESTADORA**, sendo 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 dos servidores que o **ASSINANTE** acessa, etc.

**6.3 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**.

**6.4 A PRESTADORA** não condicionará a oferta do Serviço de Acesso à Internet objeto deste contrato de aquisição, a qualquer outro serviço ou facilidade, oferecido por seu intermédio ou de suas coligadas, controladas ou controlados.

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

**6.5.1** 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** ou em uma área atendida, mas que possui uma inviabilidade que demandará um maior uso de equipamentos;

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

**6.5.3** Tornar disponíveis ao **ASSINANTE**, mediante requisição do mesmo, 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 comprovadas;

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

**6.5.5** 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;

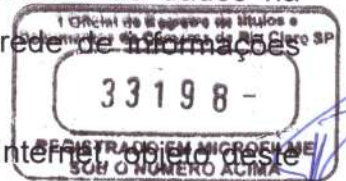
**6.5.6** Observar as leis e normas técnicas relativas à construção e utilização de infraestruturas;

**6.5.7** 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;

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

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

**6.6 A PRESTADORA** se compromete a cumprir toda a legislação aplicável sobre segurança da informação, privacidade e proteção de dados, inclusive (sempre e quando aplicáveis) a



Constituição Federal, o Código de Defesa do Consumidor, o Código Civil, o Marco Civil da Internet (Lei Federal n. 12.965/2014), seu decreto regulamentador (Decreto 8.771/2016), a Lei Geral de Proteção de Dados (Lei Federal n. 13.709/2019), e demais normas setoriais ou gerais sobre o tema, zelando 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.

**6.7 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 614/2013 e 632/2014 da Agência Nacional de Telecomunicações (ANATEL).

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

**6.9** 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**.

**6.9.1** 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**.

**6.9.2** 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.

## 7. LIMITAÇÕES DA RESPONSABILIDADE DA PRESTADORA

**7.1** A **PRESTADORA** não se responsabiliza pelo uso indevido das informações, dos materiais disponibilizados e/ou dos equipamentos adquiridos por meio do uso do serviço de acesso à internet providenciado pela **PRESTADORA**, para quaisquer que sejam os fins, por qualquer **ASSINANTE**, sendo de inteira responsabilidade do **ASSINANTE** as eventuais lesões a direito próprio ou de terceiros, tais como, mas não limitado a, (i) qualquer conteúdo recebido ou transmitido através do acesso à Internet disponibilizado pela **PRESTADORA**; (ii) transações comerciais "on-line" efetuadas pelo **ASSINANTE** na utilização do serviço da **PRESTADORA**; (iii) qualquer eventual invasão de privacidade nas informações dos seus dispositivos conectados à







Internet por meio da prestação do serviço; (iv) por danos causados por erro de conteúdo ou falhas de equipamentos do **ASSINANTE**.

**7.2** Em nenhuma circunstância, a **PRESTADORA** será responsável por quaisquer danos diretos ou indiretos, lucros cessantes, perdas, danos ou despesas relacionadas aos serviços prestados pela prestadora 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.

**7.3** A **PRESTADORA** não tem obrigação de controlar, e não controla, o conteúdo e natureza das informações transmitidas, difundidas ou postos à disposição de terceiros pelo **ASSINANTE** através dos serviços compreendidos no objeto do presente contrato. Contudo, no sentido de cooperação e de cumprimento de obrigações legais referentes à proteção de dados pessoais, as Partes se obrigam a tratar os Dados Pessoais coletados no âmbito do presente Contrato, se houver, de acordo com a legislação vigente aplicável, incluindo, mas não se limitando à Lei nº 12.965, de 23 de abril de 2014 e Decreto nº 8.771, de 11 de maio de 2016 ("Marco Civil da Internet"), Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018 ("Lei Geral de Proteção de Dados - LGPD"), no que couber e conforme aplicável.

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

**7.5** Dentro do domicílio do **ASSINANTE**, a **PRESTADORA** é responsável somente pela a conexão de seus equipamentos porventura comodatados: 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. Em situação de problema de conexões ou equipamentos relatados, se identificado pela equipe técnica não ser de responsabilidade da **PRESTADORA**, o **ASSINANTE** arcará com os custos da visita.

**7.6** 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** ou superior (**WI-FI**);
- (b) O **ASSINANTE** poderá conectar a um ponto de acesso sem fio disponibilizado pela a **PRESTADORA**, denominado de **HOTSPOT**.

**7.7** **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 são facultativos à **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*).

**7.8** 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 para os planos HOME.

(b) 16 horas partir da solicitação de reparo para os planos GOLD.

(c) 04 horas partir da solicitação de reparo para os planos PLATINUM.



**7.9** 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;

**7.10** O atraso ou falta de cumprimento de qualquer obrigação de instalação, início ou continuação do serviço por parte da **PRESTADORA** não gerará qualquer tipo de responsabilidade da mesma caso sejam motivados por caso fortuito e de força maior.

## 8. DA PROTEÇÃO DE DADOS PESSOAIS - LEI GERAL DE PROTEÇÃO DOS DADOS

**8.1** Para fins deste instrumento:

a) **Dados Pessoais**: significa qualquer informação pessoal não pública coletada diretamente das Partes, incluindo, mas não limitado a, nome completo, data de nascimento, nacionalidade, endereço pessoal, geolocalização, profissão e informações financeiras, tais como ativos, fonte de recursos e riqueza, informações sobre renda, carteira e contas, bem como quaisquer outros dados pessoais, conforme descrito na Lei de Proteção de Dados do Brasil (Lei no 13.709/2018 – “LGPD”) e demais legislações esparsas aplicáveis a dados pessoais no Brasil.

b) **Tratamento de Dados Pessoais**: significa a coleta, produção, recepção, classificação, utilização, acesso, reprodução, transmissão, distribuição, processamento, arquivamento, armazenamento, atualização, eliminação, avaliação, controle, modificação, comunicação, transferência, difusão ou extração de Dados Pessoais.

**8.2.** As Partes, em comum acordo, sem qualquer vício de consentimento, erro, dolo, lesão, coação ou fraude, submetem-se ao cumprimento dos deveres e obrigações referentes à proteção de dados pessoais e se obrigam a tratar os **Dados Pessoais** coletados no âmbito do presente Contrato, se houver, de acordo com a legislação vigente aplicável, incluindo, mas não se limitando à Lei nº 12.965, de 23 de abril de 2014 e Decreto nº 8.771, de 11 de maio de 2016 (“Marco Civil da Internet”), Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018 (“Lei Geral de Proteção de Dados - LGPD”), no que couber e conforme aplicável. As Partes deverão também garantir que

seus empregados, agentes e subcontratados observem os dispositivos dos diplomas legais em referência relacionados à proteção de dados, incluindo, mas não se limitando a LGPD, bem como cumpram as obrigações abaixo descritas:

**8.2.1 A PRESTADORA** se compromete a tratar qualquer **Dado Pessoal** em relação com o **ASSINANTE** apenas para finalidades comerciais específicas e legítimas, devendo ser armazenados apenas pelo tempo necessário;

**8.2.2 A PRESTADORA** se compromete a utilizar o **Dado Pessoal** do **ASSINANTE** e demais informações coletadas, nos termos do item **8.2.1** acima, para as seguintes finalidades, em que o **ASSINANTE** expressamente declara ter pleno conhecimento e concordância ao aderir o presente Contrato, seja através do **TERMO DE ADESÃO** (presencial ou eletrônico) ou outras formas de adesão previstas no presente Contrato: (i) para cumprimento de obrigação legal ou regulatória, incluindo mas não se limitando a manutenção dos dados cadastrais e os Registros de Conexão do **ASSINANTE** pelo prazo mínimo de 01 (um) ano, nos termos do Resolução 738/2020 da ANATEL e da Lei n.º 12.965/2014 (Marco Civil da Internet), bem como a manutenção da gravação das ligações do **ASSINANTE** pelo prazo mínimo de 90 (noventa) dias, nos termos do Regulamento Geral dos Direitos do Consumidor de Serviços de Telecomunicações (Resolução ANATEL n.º 632/2014); (ii) Para o tratamento e uso compartilhado de dados necessários à execução de políticas públicas previstas em leis, decretos e regulamentos do Poder Público, ANATEL, Ministério da Ciência, Tecnologia, Inovação e Comunicações (MCTIC) ou qualquer outro órgão público, autarquia ou autoridade Federal, Estadual ou Municipal; (iii) Para o fiel cumprimento ou execução de quaisquer direitos ou deveres inerentes ao presente Contrato, ou de procedimentos preliminares relacionados ao presente Contrato; (iv) Para o exercício regular de direitos em processo judicial, administrativo ou arbitral; (v) Para a proteção do crédito (incluindo medidas de cobrança judiciais ou extrajudiciais); (vi) Para garantir o cumprimento do presente Contrato, incluindo o combate à fraude ou a prática de quaisquer ilícitos; (vii) Para enviar ao **ASSINANTE** qualquer comunicação ou notificação prevista no presente Contrato.

**8.2.3 O ASSINANTE** reconhece, para todos os fins de direito, que além dos **Dados Pessoais** informados no ato da celebração do presente Contrato, a **PRESTADORA** coletará uma série de informações relacionadas aos serviços prestados por força do presente instrumento, a saber: (i) endereço IP disponibilizado pela **PRESTADORA** ao **ASSINANTE**; (ii) registros de conexão; (iii) informações de conexão, incluindo, mas não se limitando a tags, cookies, pixel e memória cachê dos servidores; (iv) comunicações havidas entre o **ASSINANTE** e a **PRESTADORA** através dos canais de comunicação disponibilizados pela **PRESTADORA**.

**8.2.4 Ao aderir ao presente Contrato, seja através do TERMO DE ADESÃO (presencial ou eletrônico) ou outras formas de adesão previstas no presente Contrato, o ASSINANTE**

expressa e livremente consente com a realização pela PRESTADORA da coleta de informações relacionadas ao endereço IP utilizado pelo ASSINANTE, bem como dados relativos a conexão e outras informações, incluindo mas não se limitando a *tags*, *cookies*, *pixels* e memória cachê dos servidores, para fins de produção de relatórios estatísticos acerca dos acessos realizados pelo ASSINANTE a diversos links e sites, ou ainda, para fins de otimizar a velocidade de tráfego das informações nos diversos links e sites acessados pelo ASSINANTE, bem como para outras finalidades voltadas para levantamento, análise, tratamento e melhoria dos serviços prestados ao ASSINANTE.

**8.2.5** A PRESTADORA não compartilhará, nem tampouco fornecerá a terceiros os dados pessoais do ASSINANTE e demais informações coletadas pela PRESTADORA, salvo nas hipóteses previstas a seguir: (i) para seus representantes, prepostos, empregados, gerentes ou procuradores, bem como para parceiros comerciais e terceiros que prestem serviços ou trabalhem em nome da PRESTADORA, com previsão contratual de dever de manutenção da confidencialidade das informações por esses parceiros e terceiros; (ii) Para cumprimento de obrigação legal ou regulatória; (iii) Para a disponibilização em razão de qualquer ordem, decreto, despacho, decisão ou regra emitida por qualquer órgão judicial, legislativo ou executivo que imponha tal disponibilização; (iv) para o exercício e defesa de quaisquer direitos da PRESTADORA, a seu exclusivo critério, incluindo no âmbito de processos judiciais, administrativos ou arbitrais; (v) Para o compartilhamento de dados necessários à execução de políticas públicas previstas em leis, decretos e regulamentos do Poder Público, ANATEL, Ministério da Ciência, Tecnologia, Inovação e Comunicações (MCTIC) ou qualquer outro órgão público, autarquia ou autoridade Federal, Estadual ou Municipal; (vi) Para o fiel cumprimento ou execução de quaisquer direitos ou deveres inerentes ao presente Contrato, ou de procedimentos preliminares relacionados ao presente Contrato, ou de medidas de cobrança judiciais ou extrajudiciais.

**8.2.6** Ao aderir ao presente Contrato, seja através do TERMO DE ADESÃO (presencial ou eletrônico) ou outras formas de adesão previstas no presente Contrato, o ASSINANTE declara ter pleno conhecimento e concordância quanto a coleta, armazenamento, utilização e/ou compartilhamento dos dados pessoais do ASSINANTE e demais informações relacionadas aos serviços prestados por força do presente instrumento, para as finalidades previstas nos itens 8.2.2., 8.2.3, 8.2.4 e 8.2.5 acima, sendo tal anuência condição indispensável para a prestação dos serviços objeto do presente instrumento, nos termos previstos no Artigo 9º, § 3º, da Lei nº. 13.709/2018 (Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais).

**8.2.7** Fica assegurado ao ASSINANTE, a qualquer momento, solicitar perante a PRESTADORA, informações sobre seus dados pessoais e demais informações coletadas por

12/25

força dos serviços objeto do presente instrumento, a alteração e correção de seus dados pessoais e a exclusão dos seus dados pessoais dos servidores da **PRESTADORA**, ressalvados às hipóteses em que a **PRESTADORA** for obrigada a manter os dados do **ASSINANTE**, por força de previsão contratual, legal ou regulatória.

**8.2.8.** A **PRESTADORA** concorda em responsabilizar seus empregados (as) por eventuais violações a este Contrato, incluindo a imposição de sanções e penalidades.

**8.2.9.** A **PRESTADORA** não deverá auferir lucro por meio do compartilhamento não autorizado pelo **ASSINANTE** dos Dados Pessoais advindos da presente relação contratual para quaisquer propósitos.

**8.2.10.** A **PRESTADORA** concorda em implementar medidas legais, técnicas e organizacionais para proteger Dados Pessoais contra o tratamento não autorizado ou ilegal e contra perda, destruição, dano, alteração ou disponibilização não autorizadas, bem como de qualquer violação ou tentativa de violação às medidas de segurança que possui.



## 9. DOS DIREITOS DO ASSINANTE

**9.1** Constituem direitos do **ASSINANTE** além dos previstos nas leis e regulamentações pertinentes:

**9.1.1** Ter acesso ao serviço conforme contratado;

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

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

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

**9.1.5** Ter conhecimento prévio de toda e qualquer alteração nas condições de prestação do serviço que lhe atinja direta ou indiretamente;

**9.1.6** Ao cancelamento ou interrupção do serviço prestado, a qualquer tempo, observado o aviso prévio contratado e tempo de permanência acordado;

**9.1.7** À 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 telecomunicações, ou descumprir as obrigações previstas neste contrato;

**9.1.8** Ao prévio conhecimento das condições de suspensão de serviço;

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

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

**9.1.11** Ao encaminhamento de reclamações ou representações contra a **PRESTADORA**;

9.1.12 À reparação pelos danos causados pela violação dos seus direitos;

9.1.13 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;

9.1.14 A ter reestabelecida 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;

9.1.15 À continuidade do serviço pelo prazo contratual;

9.1.16 Ao recebimento de documento de cobrança, podendo este ser entregue por vias digitais, com discriminação dos valores cobrados;

9.1.17 A ter a alteração do local dos serviços fornecidos pela **PRESTADORA**, estando o **ASSINANTE** ciente de que quaisquer mudanças estarão sujeitas a uma análise de viabilidade técnica.

9.1.18 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**.

## 10. OBRIGAÇÕES DO ASSINANTE

10.1 Efetuar os pagamentos no prazo estabelecido no ITEM 19 ("TERMO DE ADESÃO") e no contrato de permanência, sob pena de arcar com as multas aqui previstas e ter o serviço suspenso. O **ASSINANTE** declara-se ciente que, em caso de inadimplência financeira, a **PRESTADORA** poderá inscrever o **ASSINANTE** nos órgãos de proteção ao crédito, tais como SERASA e SPC (Serviço de Proteção ao Crédito), sem prejuízo de quaisquer outros.

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

10.3 Possuir conhecimentos básicos de informática e internet.

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

10.5 Preservar os bens da **PRESTADORA** que se encontram na residência ou empresa do **ASSINANTE**.

10.6 Providenciar local adequado e infraestrutura necessária à correta instalação e funcionamento dos equipamentos da **PRESTADORA**, quando for o caso.

10.7 Somente conectar à rede da **PRESTADORA** terminais que possuam certificação expedida ou aceita pela ANATEL.



**10.8** Não utilizar o acesso disponibilizado pela **PRESTADORA** para fins ilícitos ou para qualquer outros diferentes daqueles originalmente destinado, tais como, mas sem limitação ao: envio de vírus, SPAM e demais atividades não autorizadas.

**10.9** Indenizar a **PRESTADORA** relativamente a quaisquer demandas provenientes da utilização dos serviços.

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

**10.11** Isentam a **PRESTADORA** de qualquer responsabilidade pela reparação de qualquer dano ocorrido em seus equipamentos em razão de incorreta utilização dos serviços, incluídos, mas não se limitando a: incorreta instalação dos *softwares* necessários à utilização dos serviços, infecções por vírus e *malwares* e corrupção de dados.

**10.12** Observado o disposto no item 7.2 da cláusula 7. deste Contrato, o **ASSINANTE** é integralmente responsável pela segurança de seus dados, devendo preservar-se contra a perda de dados, invasão de sistema e outros eventuais danos causados aos equipamentos de sua propriedade, não cabendo nos casos de culpa exclusiva do **ASSINANTE**, qualquer tipo de ressarcimento ou indenização, por parte da **PRESTADORA**.

**10.13** 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.

**10.14** Considerando que o conteúdo virtual existente nos servidores, incluindo, mas não se limitando, à 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.

**10.15** O **ASSINANTE**, na forma da lei civil e penal brasileira, respeitará os direitos autorais dos *softwares*, *hardwares*, marcas, tecnologias, nomes, programas, serviços, sistemas, e tudo mais que, porventura, venha 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.



**10.16** Cabe ao **ASSINANTE** a obrigação de comunicar à **PRESTADORA** tudo o que se refira ao funcionamento e as instalações dos equipamentos, bem como quaisquer dúvidas referentes aos pagamentos e vencimentos das mensalidades, cabendo também ao **ASSINANTE** comunicar eventuais alterações cadastrais, principalmente de contatos.



**10.17** No ato da adesão, o **ASSINANTE** expressamente autoriza a **PRESTADORA** a integrar seus dados pessoais ao banco de dados da **PRESTADORA**, além de 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.

**10.18** Cabe ao **ASSINANTE** fazer a cópia integral (*backup*) de todos os 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**.

**10.19** Cabe ao **ASSINANTE** também a 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**.

**10.20.** É de exclusiva responsabilidade do **ASSINANTE** prevenir-se contra a perda de dados, invasão de rede, vírus de computador e outros eventuais danos causados na utilização do serviço.

**10.21.** É proibida a sub-locação do serviço para terceiros, restringindo-se o uso para a rede interna do **ASSINANTE**.

**10.22.** Utilizar os serviços prestados pela **PRESTADORA** com observância da legislação vigente, para fins lícitos e permitidos contratualmente;

**10.23.** Informar à **PRESTADORA** qualquer alteração envolvendo seu cadastro no sistema;

**10.24.** Não utilizar o serviço para:

- I) chain letters: (correntes) disseminação de mensagens que solicitam o reencaminhamento das mesmas a diversos outros usuários;
- II) spamming: propagandas ou mensagens enviadas com múltiplas cópias para usuários que não optaram pelo seu recebimento, independentemente de virem nelas registradas a opção de exclusão da lista de endereços do remetente indesejado;
- III) qualquer uso de listas de distribuição para pessoas que não tiverem dado permissão para serem incluídas em tal processo; e



IV) tentativa ou invasão de máquinas e/ou equipamentos da rede (interna ou externa, aí incluídos os usuários deste ou de outros provedores de acesso).



## 11. AQUISIÇÃO, COMODATO OU LOCAÇÃO DOS EQUIPAMENTOS.

**11.1** Os equipamentos necessários para a prestação do serviço ao **ASSINANTE**, tais como: roteadores, modem, ONU's, repetidores, terminais de rádio, antena, conectores, suporte da antena, cabos de fibra óptica e de pares trançados, unidades ópticas e outros equipamentos porventura necessários ao provimento do serviço) serão cedidos ao **ASSINANTE** em regime de comodato ou locação, conforme a disponibilidade da **PRESTADORA**, bem como de acordo com a modalidade dos planos disponíveis e discriminados no ITEM 19 (**TERMO DE ADESÃO**) e no "**CONTRATO DE PERMANÊNCIA**", cuja identificação dos equipamentos serão previstas na competente ordem de serviço de instalação.

**11.2** Os equipamentos (roteadores, modem, ONU's, repetidores, terminais de rádio, antena, conectores, suporte da antena, cabos de fibra óptica e de pares trançados, unidades ópticas e outros equipamentos porventura necessários ao provimento do serviço) que conectados à rede de cabos possibilitam o acesso à internet, Banda IP e VPN, são imprescindíveis para a fruição dos serviços ora contratados.

**11.3** O **ASSINANTE** poderá optar por: receber todos os equipamentos supracitados da própria **PRESTADORA**, na forma de comodato especificado no ITEM 19 ("**TERMO DE ADESÃO**") e "**CONTRATO DE PERMANÊNCIA**" ou, às suas próprias expensas, possuir ou adquirir os equipamentos compatíveis da **PRESTADORA**. O **ASSINANTE** poderá optar por adquirir os equipamentos da **PRESTADORA** sem o regime de comodato pagando uma taxa de instalação diferenciada.

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

**11.5** Ainda se tratando de equipamentos cedidos em regime de comodato ou locação, o **ASSINANTE** ficará responsável pelos equipamentos sob sua 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

dos aludidos equipamentos, que, em qualquer dos casos, gerarão a cobrança do valor do equipamento pela **PRESTADORA** ao **ASSINANTE**.

**11.6** Na hipótese de retenção ou 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 11.4, 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.



## 12. PERMANÊNCIA

**12.1** A **PERMANÊNCIA MÍNIMA** consiste na concessão de benefícios e/ou ofertas especiais, igualmente em caráter extraordinário e/ou temporário, mediante o compromisso de permanência.

**12.1.1** O cliente optará, em um **CONTRATO DE PERMANÊNCIA**, pelo tempo e benefícios oriundos dessa permanência. Para fazer jus ao(s) benefício(s) e ofertas especiais o **ASSINANTE** deverá permanecer vinculado ao **CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE CONEXÃO À INTERNET E SERVIÇOS DE COMUNICAÇÃO MULTIMÍDIA (SCM)**, bem como cumprir as obrigações que lhe cabem, pelo prazo mínimo de 12 (doze) meses em um mesmo endereço a contar da data da contratação.

**12.1.2** Em qualquer período de permanência, os aparelhos utilizados pela **PRESTADORA** serão de sua propriedade, sendo regidos pelo regime de comodato, conforme determinação legal.

**12.2** A não escolha por um período de permanência mínima não dará direito à benefícios em face aos valores e taxa de adesão do(s) plano(s) contratado(s).

**12.3** O **ASSINANTE** escolherá no ITEM 19 ("TERMO DE ADESÃO") e "Contrato de Permanência", as opções de planos e promoções adequadas e compatíveis ao seu uso.

**12.4** Caso ocorra à rescisão contratual do presente instrumento antes do período mínimo especificado no **CONTRATO DE PERMANÊNCIA**, fica o **ASSINANTE** obrigado ao pagamento dos valores bonificados pela permanência mínima além de quaisquer débitos pendentes.

## 13. PREÇOS, PAGAMENTO DOS SERVIÇOS, REAJUSTES E MULTA:

**13.1** 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 19 ("TERMO DE ADESÃO") e "**CONTRATO DE PERMANÊNCIA**".

**13.2** A forma de pagamento do serviço será optada pelo **ASSINANTE** e especificada no ITEM 19 ("TERMO DE ADESÃO") e "**CONTRATO DE PERMANÊNCIA**".

**13.3** 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.

**13.4** 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 e financeiro deste.

**13.5** O reajuste a que se refere à item 13.4, dar-se-á sobre o valor integral contratado pelo **ASSINANTE** e pela variação do índice IGPM/FGV. 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**.

**13.6** Os demais valores relativos a este contrato serão anualmente reajustados, com base na variação do IGPM/FGV, INPC ou IPCA, sendo utilizado aquele que melhor recompor as perdas inflacionárias.

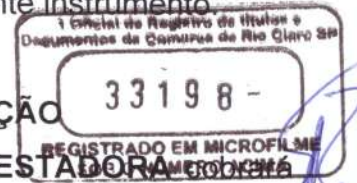
**13.7** Quaisquer alterações na carga incidente sobre os serviços, tais como, mas não limitando a instituição de novos tributos, alteração de alíquotas, concessão de isenções, modificação das práticas reiteradamente observadas pelas autoridades fiscais competentes, decisões administrativas e/ou judiciais 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.

**13.8** Em caso de atraso nos pagamentos devidos pelo **ASSINANTE** será cobrada multa moratória de 2 % (dois por cento), juros de mora de 0,033% a partir do dia seguinte ao do vencimento, até a data da efetiva liquidação, bem como correção monetária apurada segundo a variação do IGPM/FGV, INPC ou IPCA, sendo utilizado aquele que melhor recompor às perdas inflacionárias, desde a data do vencimento até a data da efetiva quitação, sem prejuízo dos demais custos para a cobrança dos valores devidos.

**13.9** O **ASSINANTE** será notificado em 5 (cinco) dias a partir da inadimplência. A conexão será totalmente suspensa pela **PRESTADORA** caso o **ASSINANTE** permaneça inadimplente à obrigação de pagamento por mais de vinte dias sequenciais a partir da notificação de inadimplência. Após 30 dias da suspensão total, a prestadora poderá desativar definitivamente o serviço prestado ao consumidor e rescindir o contrato de prestação do serviço. Apenas depois

19/25

da rescisão do contrato é que a **PRESTADORA** poderá incluir o registro de débito em sistemas de proteção ao crédito, reconhecidos nos termos da cláusula 10.1 do presente instrumento.



#### 14. TAXA DE ADESÃO, TAXA DE RELIGAMENTO E TAXA DE INSTALAÇÃO

14.1. Como forma de pagamento devido à implantação do serviço, a **PRESTADORA** cobra uma **TAXA DE ADESÃO**, cujo vencimento será na data da primeira fatura. O valor da referida **TAXA DE ADESÃO**, constará expressamente no ITEM 19 (“TERMO DE ADESÃO”) e “**CONTRATO DE PERMANÊNCIA**”, sob a denominação de “**TAXA DE ADESÃO**”

14.2. A **PRESTADORA** interromperá a prestação dos serviços em caso de inadimplência, conforme item 13.8, ficando sob responsabilidade do **ASSINANTE** o pagamento de uma taxa para reabilitação do serviço, no valor de R\$ 50,00. 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.

14.3. Para a instalação dos equipamentos e disponibilização dos serviços contratados, o **ASSINANTE**, deverá pagar à **PRESTADORA**, a respectiva **TAXA DE INSTALAÇÃO** constante no **TERMO DE ADESÃO**, pelo valor vigente na data da prestação dos serviços.

14.4. O pagamento da **TAXA DE INSTALAÇÃO** pelo **ASSINANTE**, para a **PRESTADORA**, poderá ser realizado de forma integral, no ato da contratação, mediante parcelamento ou após determinado período de carência constante no **TERMO DE ADESÃO**.

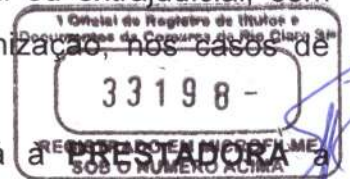
#### 15. VIGÊNCIA E RESCISÃO

15.1 O presente contrato vigorará por prazo indeterminado após o período de vigência determinado no **TERMO DE ADESÃO** e tempo mínimo de permanência acordado no **CONTRATO DE PERMANÊNCIA**.

15.2 As partes contratantes possuem o direito de terminar o contrato unilateralmente respeitando os prazos acordados no “**CONTRATO DE PERMANÊNCIA**”. 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 e do contrato de permanência, devendo o **ASSINANTE** quitar os valores devidos até a data do efetivo cancelamento do serviço.

15.3 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.

**15.4** Faculta-se ao **ASSINANTE** o cancelamento dos serviços de pleno direito, independentemente 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**.



**15.5** Ocorrendo quaisquer das hipóteses adiante elencadas, gerará a **PRESTADORA** a faculdade de rescindir de pleno direito o presente contrato, a qualquer tempo, mediante prévia notificação ao **ASSINANTE**, recaindo o **ASSINANTE** nas penalidades previstas em contrato ou em lei:

**15.5.1.** Descumprimento pelo **ASSINANTE** de quaisquer cláusulas ou condições previstas neste contrato, em lei ou na regulamentação aplicável;

**15.5.2.** Permanência do **ASSINANTE** em situação de inadimplência, após 30 (trinta) dias de suspensão total dos serviços;

**15.5.3.** Se o **ASSINANTE** for submetido a determinação judicial, legal ou regulamentar que impeça a prestação de serviço, ou ainda no caso do **ASSINANTE** ser submetido a procedimento de insolvência civil, ou ainda, recuperação judicial, extrajudicial, falência, intervenção, liquidação ou dissolução de sociedade, bem como a configuração de situação pré-falimentar ou de pré-insolvência, inclusive com títulos vencidos e protestados ou ações de execução que comprometam a solidez financeira da pessoa física ou jurídica.

**15.5** Em qualquer um dos casos de encerramento somente será considerada a rescisão efetivada após a **PRESTADORA** retirar os equipamentos da propriedade do **ASSINANTE**.

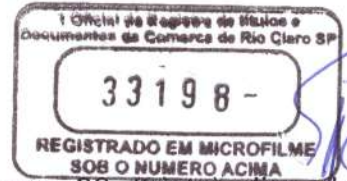
**15.6** Caso o **ASSINANTE** obstrua de qualquer forma, ativa ou passivamente, a retirada dos aparelhos e equipamentos anteriormente entregues em regime de comodato, que estejam instalados no computador e/ou no endereço do **ASSINANTE**, deverá o **ASSINANTE**, no prazo máximo de 90 (noventa) dias, contados a partir da data do efetivo cancelamento dos serviços, ressarcir a **PRESTADORA** nos valores necessários para a reposição dos equipamentos, podendo ser cobrado judicialmente.

**15.7** 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 do **ASSINANTE**, através de meio eletrônico como e-mail ou publicação no site da **PRESTADORA**.

**15.8** Quando houver a rescisão de contrato antes dos 12 meses por parte do **ASSINANTE**, o **ASSINANTE** arcará com a multa devidamente descrita no "CONTRATO DE PERMANÊNCIA".

## 16. RENOVAÇÃO

16.1. 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.



## 17. CESSÃO E TRANSFERÊNCIA

17.1 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 DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE CONEXÃO À INTERNET E SERVIÇOS DE COMUNICAÇÃO MULTIMÍDIA (SCM)** 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.

## 18. DISPOSIÇÕES GERAIS

18.1 A **PRESTADORA** poderá utilizar quaisquer meios tecnológicos para manter a qualidade dentro dos níveis dispostos nas cláusulas **6.1.1, 6.1.2., 6.1.3. e 6.1.4.**

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

18.3 O presente Contrato se aplica também a pessoas jurídicas, respeitadas algumas particularidades preestabelecidas em algumas disposições, devidamente destacadas no corpo do texto.

18.4 As informações contidas no ITEM 19 (“TERMO DE ADESÃO”) e no “**CONTRATO DE PERMANÊNCIA**” vinculam diretamente o **ASSINANTE** aos termos do presente termo.

18.5 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 à sexta, das 08h00min às 23h30min, sábados das 08h00min às 18h00min e domingos e feriados das 12h00min às 18h00min.

18.6 No caso de dúvidas com relação ao Serviço de Comunicação Multimídia e Serviço de Valor Adicionado, 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.

18.7 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 e financeiros, de forma a possibilitar a avaliação da qualidade na prestação do serviço.

**18.8 A PRESTADORA** poderá introduzir modificações ou aditivos contratuais 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 a simples e subsequente prática de atos ou ocorrência de fatos que caracterizam sua aceitação e permanência.

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



## 19-Termo de Adesão

### Qualificação da prestadora contratada

TALKLINK COMÉRCIO DE EQUIPAMENTOS E SERVIÇOS DE COMUNICAÇÃO LTDA.

#contratado\_cnpj#

#contratado\_endereço#

---

### Qualificação do Assinante

Nome completo: #contratante\_nome#

CPF: #contratante\_doc# RG: #contratante\_rg\_ie# Data de

Nasc: #contratante\_nascimento\_fundação#

Endereço: #contratante\_endereço# CEP: #contratante\_cep#

Cidade: #contratante\_cidade#

Telefone 1: #contratante\_fone# Telefone 2: #contratante\_fone2#

E-mail: #contratante\_email#



---

### Dados do Serviço

Velocidade contratada: #plano# (vide clausula 6.1.2, 6.1.3, 6.1.4)

Login: #usuário# Senha: #senha#

---

### Condições e Valores

Valor mensal: #valor\_mensalidade#\* válido por #prazo# meses.

Valor da taxa de adesão: #valor\_adesão# dividido em #parcelas\_adesão# parcelas de #vlr\_parcelas\_adesão#

Valor da taxa de instalação: R\$

Forma de pagamento da taxa de instalação:  Parcela (s)  Meses de Carência

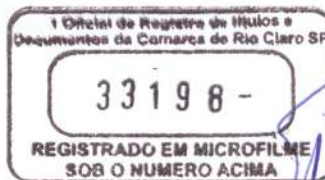
Isento.

Data de vencimento: #dia\_vencimento#

A rescisão do presente **Termo de Adesão** e **CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE CONEXÃO À INTERNET E SERVIÇOS DE COMUNICAÇÃO MULTIMÍDIA (SCM)** antes do período de carência, importará com o vencimento antecipado da taxa de instalação, a incidir de uma única vez.

Multa de rescisão contratual será do importe de 10% (dez por cento) do valor anualmente contratado no presente **Termo de Adesão**, somado a cobrança do valor integral do benefício, a ser calculado de forma proporcional aos meses faltantes do término do **CONTRATO DE PERMANÊNCIA**.





Vendedor: #consultor#

Serviços adicionais:

*\*Na primeira mensalidade poderá gerar cobrança de dias proporcionais de uso.*

19.1 - Declaro ter recebido orientações sobre a utilização da internet, sobre as opções de pagamento e inadimplência, bem como, ter lido e estar ciente dos termos do Contrato de Prestação de Serviços de Conexão à Internet e Serviços de Comunicação Multimídia (SCM) e no Contrato de Permanência. Comprometo-me a ler todas as informações disponíveis no endereço <https://www.talklink.com.br/App/assets/contrato/Contrato-TALKLINK.pdf> antes de iniciar a utilização da internet.

19.2 - O **ASSINANTE** declara para os devidos fins, que são corretos os dados cadastrais e informações prestadas no Termo de Adesão e Contrato de Permanência, que fazem parte integrante ao Contrato de Prestação de Serviços de Conexão à Internet e Serviços de Comunicação Multimídia (SCM). Declaro ainda que os documentos apresentados para formalização deste instrumento e as cópias dos documentos entregues à **PRESTADORA** pertencem a minha pessoa, tendo ciência das sanções civis e criminais, caso prestar declarações falsas, entregar documentos falsos e me passar por outrem.

Declaro ainda que tive prévio acesso a todas as informações relativas ao "Contrato de Prestação de Serviços de Conexão à Internet e Serviços de Comunicação Multimídia (SCM)", bem como ao Plano de Serviço por mim contratado, devidamente especificado.

#contratado\_cidade#, \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_  
#contratante\_nome#

#contratante\_doc#