



**AO PROGRAMA ESTADUAL DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR – PROCON
MARACANAÚ- ESTADO DO CEARÁ.**

Nº DO ATENDIMENTO: 2603056400100030301

Reclamante: JEFERSON OLIVEIRA SANTANA

Reclamada: LINKCE TELECOM EIRELI

LINKCE TELECOM EIRELI - ME, pessoa jurídica de direito privado, inscrita no CNPJ sob o nº 15.293.833/0001-65, situada na Avenida Padre José Holanda do Vale, 1561, Piratininga, Lote 1 2 M3 QD 07, CEP 61.905-292, Maracanaú/CE, através de sua advogada constituída, vem apresentar **RESPOSTA À RECLAMAÇÃO** oferecida por **JEFERSON OLIVEIRA SANTANA**, já qualificado nos autos, pelos motivos de fato e de direito a seguir fundamentados:

I – PREAMBULARMENTE:

I.1. DA REPRESENTAÇÃO JUDICIAL:

Inicialmente, requer-se que **todas as notificações e publicações sejam feitas EXCLUSIVAMENTE em nome de PALOMA BRAGA CHASTINET**, advogada inscrita na OAB-CE nº 18.627, com endereço profissional na Rua Dr. Gilberto Studart, 55, Térreo, Loja 05, Torre Sul, Ed. Duets Office Towers, Cocó, CEP 60.192-105, Fortaleza/CE e endereço eletrônico paloma@chastinetesantiago.com.br, sob pena de nulidade, nos termos do art. 272, §2º, CPC.

II – DOS FATOS

Trata-se de reclamação realizada pelo Sr. Jeferson Oliveira Santana, no qual aduz que, em virtude de mudança de domicílio, procedeu à consulta acerca da disponibilidade

técnica da prestação dos serviços da empresa LINKCE em seu novo endereço, ocasião em que teria constatado inexistir cobertura para a continuidade da contratação.

Nessa perspectiva, requereu o cancelamento do contrato de prestação de serviços, registrado. Todavia, afirma ter sido surpreendido com a cobrança de multa rescisória, a qual entende ser indevida, sustentando que, diante da alegada impossibilidade de continuidade da prestação por parte da operadora, não poderia ser responsabilizado com penalidade contratual.

Com base nisso, o consumidor buscou atendimento junto ao PROCON para resolver a demanda, haja vista que entende ser irregular a cobrança de multa rescisória.

III – DA REALIDADE DOS FATOS

Em que pese a narrativa apresentada pelo Reclamante, a realidade contratual diverge substancialmente dos fatos por ele expostos.

O Sr. Jeferson firmou sua primeira solicitação de adesão aos serviços da empresa Link-CE em 11/09/2025, conforme se comprova pelo contrato ora anexado.

Sendo assim, o cliente inicialmente solicitou a mudança de endereço de sua conexão, sendo que, após análise, foi constatada a inexistência de viabilidade técnica para a instalação no novo local.

Diante disso, o consumidor foi devidamente orientado quanto à possibilidade de transferência de titularidade do contrato para o próximo morador do endereço originalmente atendido, no entanto, o cliente informou não haver interessado para assumir a titularidade.

Assim, foi esclarecido que, na ausência de viabilidade técnica e de possibilidade de transferência contratual, a alternativa disponível seria o cancelamento do serviço, com a incidência da multa rescisória prevista em contrato.

O referido instrumento previa expressamente a cláusula de fidelidade pelo prazo de 12 (doze) meses, estabelecendo, de forma clara e inequívoca, que eventual pedido de cancelamento antes do decurso desse período acarretaria a aplicação de multa rescisória proporcional. O prazo de fidelização inicial, portanto, findaria em 09/2026.

Vejamos:

CONTRATO DE PERMANÊNCIA / TERMO DE FIDELIDADE

As partes abaixo tiveram total acesso ao CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SCM - SERVIÇOS DE COMUNICAÇÃO MULTIMÍDIA, que se encontra registrado junto ao Cartório de 1º Ofício de Registro de Títulos e Documentos da Comarca de Maracanaú-CE, sob o N. 474552, CONCORDANDO com todos os termos desse contrato, suas cláusulas e condições.

Não obstante, em 27/03/2026, o Reclamante apresentou solicitação de cancelamento do serviço, restando ainda aproximadamente 06 (seis) meses para o encerramento do prazo de fidelidade contratualmente assumido.

Assim, diante da quebra antecipada do pacto, a cobrança da multa rescisória ocorreu em estrito cumprimento às condições livremente pactuadas, estando, portanto, em consonância com os princípios da boa-fé objetiva e da força obrigatória dos contratos.

IV – DO MÉRITO

IV.1 – DA BOA-FÉ NA ATUAÇÃO DA EMPRESA.

A reclamada destaca que sempre segue fielmente a legislação vigente em nosso país, seja ela de ordem técnica, fiscal e outras exigidas para o regular funcionamento de seus serviços, mas, principalmente, as de ordem consumerista, extremamente importantes para o melhor atendimento aos clientes.

Assim sendo, impende destacar que a reclamada **sempre** atentou ao estabelecido no Código de Defesa do Consumidor, buscando o melhor benefício aos seus clientes.

Conforme demonstrado, a empresa prestou todo o suporte e auxílio necessário ao consumidor, buscando sanar o problema por este apresentado, não o deixando sem retorno, e, portanto, desempenhando com boa fé sua atuação, apresentando as informações de forma clara e precisa, com a maior brevidade possível.

Vale mencionar, ainda, que conforme dispõe a Resolução nº 632/2014 da ANATEL, a isenção da multa por quebra de fidelidade somente é admitida quando houver descumprimento de obrigação legal e/ou contratual por razões comprovadamente atribuíveis à prestadora, conforme seu art. 58, parágrafo único.

No caso em análise, não há falha na prestação do serviço, tampouco descumprimento contratual, uma vez que a empresa permanece fornecendo regularmente o serviço no endereço originalmente contratado, em plena conformidade com suas obrigações.

Cumprido salientar que a própria ANATEL, em seu art. 3º, inciso III, da Resolução nº 632/2014, estabelece que a análise de viabilidade técnica constitui requisito inicial para a contratação, de modo que a prestadora se compromete a assegurar a prestação do serviço apenas no endereço validado no momento da adesão.

Assim, eventual alteração de domicílio por parte do consumidor não impõe à prestadora a obrigação de disponibilizar cobertura em nova localidade, sendo, portanto, situação alheia à sua esfera de responsabilidade.

Ressalte-se, ainda, que a contratação de planos vinculados ao período de fidelidade decorre de livre manifestação de vontade do consumidor, que, ao optar por tais condições, usufrui dos benefícios a elas atrelados, como descontos financeiros e vantagens comerciais,

assumindo, em contrapartida, a obrigação contratual de cumprir o período mínimo de permanência, sob pena de incidência da multa rescisória proporcional.

Dessa forma, à luz do regulamento vigente e das condições contratuais expressamente aceitas pelo Reclamante, a cobrança da multa rescisória mostra-se plenamente legítima e devida, haja vista que o cancelamento ocorreu antes do término do prazo de fidelidade contratualmente pactuado, bem como não foi aceita a proposta de transferência de titularidade do contrato para o próximo morador do referido endereço.

Diante todo o exposto, verificamos que esta Reclamada agiu, **em todos os momentos**, pautada no princípio da boa-fé contratual, conforme exhaustivamente esclarecido ao longo da presente manifestação, cumprindo de maneira integral o que fora pactuado com o Reclamante e a legislação consumerista pátria (arts. 4º, III, e 6º, III, do CDC).

VI - DO PEDIDO:

Diante dos esclarecimentos prestados, requer deste Egrégio Órgão o processamento da presente resposta ao Processo Administrativo, devendo ser considerados totalmente **improcedentes** os pedidos formulados relativos à empresa LINKCE, esperando, esta Reclamada, ter esclarecido definitivamente a situação, não havendo que se imputar qualquer ato ilícito em sua conduta.

Nestes termos, pede deferimento.

Fortaleza/CE, 30 de abril de 2026.



PALOMA BRAGA CHASTINET

OAB/CE 18.627



CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE COMUNICAÇÃO MULTIMÍDIA (SCM)

Pelo presente Instrumento, de um lado, como PROVEDOR,

LINK CEARA TELECOM LTDA, com sede na Cidade de MARACANAÚ-CE, na AVENIDA: PADRE JOSÉ HOLANDA DO VALE, Nº 01561 SALA 06, PIRATININGA, CEP: 61.905-292, inscrita no CNPJ: 46.871.189/0001-99, autorizada pela Anatel a explorar o Serviço de Comunicação Multimídia (SCM) por meio do **Ato de Autorização SCM Anatel: Ato Nº 59, de 18/10/2022, publicado no Diário Oficial da União em ATO Nº 14518, DE 14/10/2022, Processo Nº 53500.321969/2022-61, doravante denominado PROVEDOR;**

De outro lado, como CLIENTE,

Pessoa jurídica ou física devidamente qualificada abaixo e no **TERMO DE ADESÃO (TERMO DE CONTRATAÇÃO DOS SERVIÇOS DE COMUNICAÇÃO MULTIMÍDIA)**, o qual fará parte integrante do presente instrumento. As partes acima qualificadas têm entre si, justo e contratado, o presente **CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE COMUNICAÇÃO MULTIMÍDIA (SCM)**, acordando quanto às cláusulas adiante estabelecidas, obrigando-se por si, seus herdeiros e/ou sucessores.

1 - DAS CONSIDERAÇÕES INICIAIS E DEFINIÇÕES:

1.1. Considerando que:

1.1.1. TERMO DE ADESÃO (TERMO DE CONTRATAÇÃO DOS SERVIÇOS DE COMUNICAÇÃO MULTIMÍDIA), quando aqui referido, independentemente do número ou gênero em que seja mencionado, designa o instrumento (impresso ou eletrônico) de adesão (presencial ou online) a este contrato que determina o início de sua vigência, que o completa e o aperfeiçoa, sendo parte indissociável e formando um só instrumento para todos os fins de direito, sem prejuízo de outras formas de adesão previstas em Lei e no presente Contrato. O TERMO DE ADESÃO, assinado ou aderido eletronicamente, obriga o CLIENTE aos termos e condições do presente Contrato, podendo ser alterado através de ADITIVOS, desde que devidamente assinados ou aderidos eletronicamente por cada parte.

1.1.2. PLANO DE ACESSO, Serviço ou Serviços contratados pelo CLIENTE e especificado (os) na Cláusula 3 deste contrato e no TERMO DE ADESÃO (TERMO DE CONTRATAÇÃO DOS SERVIÇOS DE COMUNICAÇÃO MULTIMÍDIA).

1.1.3. CONTRATO DE PERMANÊNCIA/TERMO DE FIDELIDADE, quando aqui referido, independentemente do número ou gênero em que seja mencionado, designa o instrumento (impresso ou eletrônico) de adesão (presencial ou online) a este contrato. CONTRATO DE PERMANÊNCIA/TERMO DE FIDELIDADE, assinado ou aderido eletronicamente, obriga o CLIENTE aos termos e condições do presente Contrato, podendo ser alterado através de ADITIVOS, desde que devidamente assinados ou aderidos eletronicamente por cada parte. CONTRATO DE PERMANÊNCIA/TERMO DE FIDELIDADE é um documento distinto e não se confunde com o Contrato de Prestação do Serviço, embora esteja ligado a ele. Nesse contrato de permanência deve constar: a) o prazo de fidelização aplicável; b) a descrição do benefício concedido e seu valor; c) o valor da multa em caso de rescisão antecipada do contrato; e, d) o contrato de

prestação de serviço a que se vincula. Artigo 57 da Resolução Nº 632/2014 da Anatel.

1.1.4. SERVIÇOS DE COMUNICAÇÃO MULTIMÍDIA (SCM), quando aqui referidos, independentemente do número ou gênero em que sejam mencionados, designam os serviços objetos deste Contrato, que compreendem a oferta de capacidade de transmissão, emissão e recepção de informações multimídia (sinais de áudio, vídeo, dados, voz e outros), permitindo, inclusive o provimento de conexão à internet.

1.1.5. REGISTROS DE CONEXÃO, quando aqui referido, independentemente do número ou gênero em que sejam

mencionados, designam o conjunto de informações referentes à data e hora de início e término de uma conexão à Internet, sua duração e o endereço IP utilizado pelo terminal para o envio e recebimento de pacotes de dados, dentre outras informações que permitam identificar o terminal de acesso utilizado pelo CLIENTE.

NOTA FISCAL/FATURA DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS **NOTA FISCAL** é um documento fiscal obrigatório emitido pelo PROVEDOR para o CLIENTE pelo serviço prestado e pago, seja ele de forma inteira ou de proporcional. A **FATURA** é um documento de cobrança do Serviço prestado pelo PROVEDOR ao CLIENTE.

1.1.6. INFORMAÇÃO - O termo informação abrangerá toda informação escrita, verbal ou de outro modo apresentada, podendo incluir, mas não se limitando a know-how, técnicas, designs, especificações, desenhos, cópias, diagramas, modelos, amostras, fluxogramas, programas de computador, discos, disquetes, fitas, e outras informações técnicas, financeiras ou comerciais.

1.1.8 CENTRAL DE ATENDIMENTO - Central de Atendimento ao CLIENTE através do telefone (85) 033717868.

1.1.9 LGT - Lei Geral de Telecomunicações N. 9.472 de 1997;

1.1.10 REGULAMENTO DO SCM - regulamentação do serviço SCM aprovada pela Resolução ANATEL N. 272/2001;

1.1.11 ANATEL - Agência Nacional de Telecomunicações, com sede em Brasília-DF, SAUS Quadra 6, Blocos C, E, F e H, Ala Norte- CEP: 70.070-940 e telefone: 1331.

1.1.12 PRESTADORA DE PEQUENO PORTE (PPP), quando aqui referido, independentemente do número ou gênero em que seja mencionado, designa a prestadora dos serviços de comunicação multimídia com até 50.000 (cinquenta mil) acessos em serviço (assinantes).

2 - OBJETO:

2.1. O presente contrato tem como OBJETO a prestação do Serviço de Comunicação Multimídia (SCM) pelo PROVEDOR ao CLIENTE, conforme AUTORIZAÇÃO concedida pela ANATEL - Agência Nacional de Telecomunicações e disponíveis para consulta no site www.anatel.gov.br. O PROVEDOR fornecerá acesso à internet nos termos específicos do PLANO DE ACESSO no **TERMO DE ADESÃO**, disponibilizado pelo PROVEDOR e escolhido livremente pelo CLIENTE.

2.2. São partes integrantes deste Contrato, independentes de transcrição, os seguintes Anexos: i) Termo de Alterações do Serviço; ii) outros documentos específicos que sejam firmados pelas Partes durante sua vigência.

2.3. O PROVEDOR se enquadra, para todos os fins de direito, no conceito de Prestadora de Pequeno Porte (PPP), motivo pelo qual é isenta de determinadas obrigações previstas no Regulamento dos Serviços de Comunicação Multimídia, anexo à Resolução ANATEL 614/2013, bem como no Regulamento Geral de Direitos do Consumidor de Serviços de Telecomunicações (RGC), anexo à Resolução ANATEL 632/2014, e ainda, no Regulamento de Gestão da Qualidade do Serviço de Comunicação Multimídia (RGQ-SCM), anexo à Resolução ANATEL 574/2011.

3 - DAS FORMAS DE ADESÃO E SERVIÇOS:

3.1. O CLIENTE declara que teve acesso prévio a todas as características do PLANO DE ACESSO escolhido no TERMO DE ADESÃO, principalmente no que diz respeito das velocidades de download e upload, garantia de banda, mínimo de contratação, descontos e tempo de resposta para atendimentos. Os planos poderão ter finalidade exclusivamente residencial e/ou comercial, não podendo o CLIENTE utilizar-se de plano para finalidade diferente à que foi contratada.

3.2. Todas As prestadoras deverão ofertar endereços IPv6 públicos, nos principais centros por todo o Brasil, a todos os novos usuários e aos usuários legados que solicitarem (respeitada a capacidade da rede). Nas localidades onde não houver oferta de IPv6 a prestadora deverá alocar ao usuário, de forma dinâmica ou fixa, um endereço IPv4 público não compartilhado.

3.3. Fica desde já acordado que o (s) IP (s) cedido (s) ao CLIENTE são de exclusiva propriedade do PROVEDOR, que poderá alterá-los a qualquer momento, mediante aviso prévio de 10 (dez) dias, salvo: extrema urgência a fim de garantir a qualidade do serviço, por solicitação ou mudança do NIC.BR (Núcleo de Informação e Coordenação do Ponto BR) ou determinação judicial.

3.4. O pagamento do PLANO DE ACESSO escolhido será mensal. Outras formas de pagamento e/ou periodicidade poderão ser pactuadas no TERMO DE ADESÃO a critério do PROVEDOR.

3.5. Poderão ser cobrados valores a título de instalação, locação de equipamentos ou ativação do PLANO DE ACESSO.

3.6. A TAXA DE ADESÃO NÃO É COMPRA DE EQUIPAMENTOS POR PARTE DO CLIENTE.

3.7. Os PLANOS DE ACESSO poderão ser pré-pagos ou pós-pagos, a critério do PROVEDOR.

3.8. A vigência da contratação do PLANO DE ACESSO escolhido será determinada no TERMO DE ADESÃO. A renovação, nos mesmos termos, será automática em caso de silêncio das partes. Caso o CLIENTE queira cancelar o serviço, deverá notificar previamente o PROVEDOR com trinta dias de antecedência do término do mesmo. O disposto nesse parágrafo não exclui outras formas de rescisão contratual previstas.

3.9. A adesão pelo CLIENTE ao presente Contrato efetiva-se alternativamente por meio de quaisquer dos seguintes eventos, o que ocorrer primeiro:

3.9.1. Assinatura de TERMO DE ADESÃO impresso;

3.9.2. Preenchimento, aceite online e/ou confirmação via e-mail de TERMO DE ADESÃO eletrônico;

3.9.3. Pagamento parcial ou total via boleto bancário, depósito em Conta Corrente do PROVEDOR, ou outro meio idôneo de pagamento, de qualquer valor relativo aos serviços disponibilizados pelo PROVEDOR.

3.9.4. Percepção, de qualquer forma, dos serviços objeto do presente Contrato.

3.10. Com relação ao PROVEDOR, suas obrigações e responsabilidades iniciam efetivamente a partir da ciência comprovada de que o CLIENTE aderiu ao presente Contrato mediante um dos eventos supracitados, salvo no tocante às formas de adesão previstas nos itens 3.9.3 e 3.9.4 acima, em que poderá o PROVEDOR, antes de iniciar o cumprimento de suas obrigações, reivindicar a assinatura ou aceite do TERMO DE ADESÃO impresso ou eletrônico.

3.11. O CLIENTE terá até 07 (sete) dias corridos para desistir do serviço prestado de forma injustificada ou justificada, a contar da data de assinatura, aceite ou do TERMO DE ADESÃO contrato, e ter de volta a taxa de adesão paga ao PROVEDOR, sendo esta depositada em conta corrente em nome do CLIENTE em até

(10) dez dias úteis.

4 - DO CONTRATO DE PERMANÊNCIA:

4.1. O CLIENTE pode optar, a seu critério, por benefícios técnicos e/ou contratuais oferecidos pelo PROVEDOR em troca de fidelidade contratual. Tal opção não é obrigatória, podendo o CLIENTE aderir ao plano em suas condições normais de contratação sem fidelidade contratual.

4.2. O CLIENTE pode a qualquer momento se desvincular do benefício oferecido pelo PROVEDOR.

4.2.1. No caso de desistência o PROVEDOR poderá cobrar multa proporcional ao término do contrato e também sobre o benefício recebido. A multa também poderá ser cobrada caso o CLIENTE opte por alterar por plano com valor menor ao inicialmente contratado;

4.3. O CLIENTE, caso opte pelo benefício, firmará termo à parte, doravante denominado **CONTRATO DE PERMANÊNCIA / TERMO DE FIDELIDADE**. No mencionado termo constarão os valores das multas, mês a mês, que serão aplicadas em caso de desistência do CLIENTE, bem como sua forma de correção.

4.4. O prazo para a fidelidade é de 12 (doze) meses. A renovação do TERMO DE FIDELIDADE poderá ocorrer com a renovação do PLANO DE ACESSO, a critério do CLIENTE.

5 - OBRIGAÇÕES E DIREITOS DAS PARTES:

Além do disposto na legislação específica, e no Regulamento do SCM, quando aplicáveis, são obrigações e direitos das Partes:

5.1. SÃO OBRIGAÇÕES DO PROVEDOR:

5.1.1. Prestar os Serviços conforme especificado no Contrato e em seus Anexos, responsabilizando-se integralmente pela exploração e execução do Serviço perante o CLIENTE;

5.1.2. Apresentar à Anatel, na forma e periodicidade estabelecidas na regulamentação e sempre que regularmente intimada, por meio de sistema interativo disponibilizado pela Agência, todos os dados e informações que lhe sejam solicitados referentes ao serviço, inclusive informações técnicooperacionais e econômico-financeiras, em particular as relativas ao número de Assinantes, à área de cobertura e aos valores aferidos pela Prestadora em relação aos parâmetros e indicadores de qualidade;

5.1.3. Cumprir e fazer cumprir este Regulamento do SCM e as demais normas editadas pela Anatel;

5.1.4. Permitir, aos agentes de fiscalização da Anatel, livre acesso, em qualquer época, às obras, às instalações, aos equipamentos e documentos relacionados à prestação do SCM, inclusive registros contábeis, mantido o sigilo estabelecido em lei;

5.1.5. Enviar ao CLIENTE, por qualquer meio, cópia do Contrato de Prestação do SCM e do Plano de Acesso contratado;

5.1.6. Observadas as condições técnicas e capacidades disponíveis nas redes das Prestadoras, não recusar o atendimento a pessoas cujas dependências estejam localizadas na Área de Prestação do Serviço, nem impor condições discriminatórias, salvo nos casos em que a pessoa se encontrar em área geográfica ainda não atendida pela rede;

5.1.7. Tornar disponíveis ao Assinante, com antecedência mínima de 30 (trinta) dias, informações relativas a alteração de preços e condições de fruição do serviço, entre as quais modificações quanto à velocidade e ao Plano de Serviço contratado;

5.1.8. Tornar disponíveis ao Assinante informações sobre características e especificações técnicas dos terminais, necessárias à conexão dos mesmos à sua rede, sendo vedada a recusa à conexão de equipamentos sem fundamento técnica comprovada;

5.1.9. Prestar esclarecimentos ao Assinante, de pronto e livre de ônus, face a suas reclamações relativas à fruição dos serviços;

5.1.10. Observar os parâmetros de qualidade estabelecidos na regulamentação e no contrato celebrado com o Assinante, pertinentes à prestação do serviço e à operação da rede;

5.1.11. Observar as leis e normas técnicas relativas à construção e utilização de infraestruturas;

5.1.12. Manter atualizados, junto à Anatel, os dados cadastrais de endereço, identificação dos diretores e responsáveis e composição acionária quando for o caso.

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

5.1.14. Manter à disposição da Anatel e do Assinante os registros das reclamações, solicitações de serviços e pedidos de rescisão por um período mínimo de dois anos após solução desses e, sempre que solicitada pela Anatel ou pelo Assinante, tornar disponível o acesso de seu registro, sem ônus para o interessado;

5.1.15. Descontar proporcionalmente as interrupções do serviço superiores a trinta minutos, salvo o motivo da interrupção ter acontecido por ação ou omissão do CLIENTE, caso fortuito, força maior ou motivos que estejam fora da responsabilidade do PROVEDOR. O desconto, se for o caso, será concedido na próxima mensalidade na forma da Cláusula 9 deste contrato;

5.1.16. Enviar equipe técnica em um prazo de até 48h (quarenta e oito horas) quando o CLIENTE comunicar ao PROVEDOR, através da Central de Atendimento pelo (85) 0337117868 (Ligue-me), toda e qualquer irregularidade ou mau funcionamento do Serviço ou fato nocivo à segurança, relacionado à prestação do Serviço, visando possibilitar a adequada assistência e/ou orientação pelo PROVEDOR;

5.1.17. Entregar a FATURA via correio eletrônico ou qualquer outro meio acordado entre as Partes, no endereço informado pelo CLIENTE, com antecedência mínima de 05 (cinco) dias do vencimento.

5.1.18. Não condicionar a oferta dos Serviços à aquisição de qualquer outro serviço ou facilidade oferecida, ainda que prestado por terceiros;

5.1.19. Prestar informações e esclarecimentos sobre o Serviço na Central de Atendimento pelo (85) 0337117868 (Ligue-me) no período de segunda a sexta das 08h:00 as 21h:00, e aos domingos e feriados das 08h:00 as 17:00h;

5.1.20. Não impedir, por contrato ou por outro meio, que o CLIENTE seja atendido por outras prestadoras ou outros serviços de telecomunicações; **5.1.21.** Tornar disponíveis ao CLIENTE informações sobre características e especificações técnicas dos equipamentos, necessárias à conexão dos mesmos à sua rede, sendo-lhe vedada a recusa a conectar equipamentos sem justificativa técnica comprovada.

5.2. SÃO DIREITOS DO PROVEDOR:

5.2.1. As relações entre o PROVEDOR e os terceiros são regidas pelo direito privado, não se estabelecendo qualquer relação jurídica entre os terceiros e a Anatel.

5.2.2. Os preços cobrados pelo PROVEDOR podem variar em função de características técnicas, de custos específicos e de comodidades e facilidades ofertadas aos seus CLIENTES.

5.2.3. Os preços poderão ter seu valor aumentado caso o poder público altere a legislação tributária vigente sobre os serviços prestados.

5.2.4. Empregar, no serviço, equipamentos e infraestrutura que não lhe pertençam;

5.2.5. Contratar com terceiros o desenvolvimento de atividades inerentes, acessórias ou

complementares ao Serviço;

5.2.6. Conceder descontos, realizar promoções, reduções sazonais e reduções em períodos de baixa demanda, entre outras, desde que o faça de forma não discriminatória e segundo critérios objetivos;

5.2.7. Cobrar ressarcimento dos investimentos realizados para atendimento ao CLIENTE, conforme previsto na Cláusula 13 deste Contrato, quando cabíveis.

5.3. DAS OBRIGAÇÕES DO CLIENTE:

5.3.1. Cumprir as obrigações fixadas no contrato de prestação do serviço, em especial efetuar pontualmente o pagamento referente à sua prestação, observadas as disposições regulamentares;

5.3.2. Concluir as obras e/ou adquirir os equipamentos necessários para a prestação do Serviço, a fim de possibilitar a sua ativação;

5.3.3. Comunicar ao PROVEDOR, através da Central de Atendimento, toda e qualquer irregularidade ou mau funcionamento do Serviço ou fato nocivo à segurança, relacionado à prestação do Serviço, visando possibilitar a adequada assistência e/ou orientação pelo PROVEDOR;

5.3.4. Somente conectar à rede do PROVEDOR equipamentos que possuam certificação expedida ou aceita pela ANATEL;

5.3.5. Arcar com os custos de reparo, manutenção causadas por desconfiguração ou mau uso provocados pelo CLIENTE;

5.3.6. Manter atualizados os seus dados cadastrais com o PROVEDOR, informando-a sobre toda e qualquer modificação, seja de endereço, administrador do contrato, controle societário, dentre outros;

5.3.7. Utilizar adequadamente o Serviço, os equipamentos e as redes de telecomunicações envolvidas na prestação dos mesmos, eximindo o PROVEDOR de qualquer responsabilidade em caso de reclamações e/ou demandas propostas por terceiros (particulares, Ministério Público, Procon, ANATEL, etc.);

5.3.8. Preservar os bens públicos e aqueles voltados à utilização do público em geral, bem como os fornecidos em razão deste Contrato;

5.3.9. Providenciar local adequado e infraestrutura necessária, de acordo com as normas técnicas vigentes, bem como rede interna, para adequada prestação do Serviço pelo PROVEDOR;

5.3.10. Permitir a visita dos técnicos do PROVEDOR ou por ela indicados para a instalação e ativação do Serviço;

5.3.11. Indenizar o PROVEDOR por todo e qualquer dano ou prejuízo a que der causa, por infringência de disposição legal, regulamentar ou contratual, independentemente de qualquer outra sanção;

5.3.12. Comunicar imediatamente ao PROVEDOR:

5.3.12.1. O roubo, furto ou extravio de dispositivos de acesso;

5.3.12.2. A transferência de titularidade do dispositivo de acesso;

5.3.13. Não modificar as instalações efetuadas pelo PROVEDOR sem seu consentimento;

5.3.14. Manter sua rede interna segura e sem vírus, servidores de SPAM e servidores de conteúdo ilegal e/ou proibido. O PROVEDOR não se responsabiliza pelo uso do PLANO DE ACESSO na rede interna do CLIENTE, que deverá configurar seus roteadores, wi-fi, videogames, CFTV, IPTVS e etc.

5.3.15. Não utilizar a rede do PROVEDOR para prejudicar terceiros, sejam danos morais e/ou patrimoniais. O CLIENTE responderá pessoalmente nas esferas cível e criminal por qualquer dano que causar a terceiros, decorrentes dos atos praticados através de sua conexão e/ou senha de acesso. O CLIENTE

tem ciência que o PROVEDOR é obrigado por Lei a guardar os logs de conexão.

5.3.16. Em caso de reclamações recebidas de CLIENTES, usuários de internet ou de organismos nacionais e internacionais de controle de uso de internet que sejam atribuídas ao CLIENTE, será facultado ao PROVEDOR o direito de rescindir o presente Contrato, sendo aplicáveis ao CLIENTE as multas por rescisão antecipada previstas neste instrumento.

5.3.17. Não compartilhar o acesso contratado com terceiros, salvo se o PLANO DE ACESSO assim permitir. Caso seja detectado o compartilhamento de internet o CLIENTE pagará o PROVEDOR o valor equivalente a 70% do PLANO DE ACESSO para cada pessoa física e/ou jurídica com quem o acesso for compartilhado. O valor ora mencionado será multiplicado pelo número de meses em que houve o compartilhamento.

5.3.18. Informar o PROVEDOR, através de meio inequívoco de notificação, caso utilize o PLANO DE ACESSO para a prestação de serviços de telecomunicações e/ou serviços de valor adicionado. Em caso de inexistência dessa informação o PROVEDOR poderá aplicar a multa prevista no inciso anterior, além da imediata rescisão do presente contrato sem prejuízo da cobrança de perdas e danos.

5.3.19. Arcar com as taxas relativas à mudança de endereços e assistência técnica, caso seja constatado que o problema não é da rede e/ou equipamentos da CONTRATADA, inclusive com o disposto na Cláusula 5.3.13 deste Contrato. Tais valores serão cobrados via boleto bancário e sua inadimplência ensejará o cadastro do CONTRATANTE nos serviços de proteção do crédito, além das medidas judiciais cabíveis.

5.3.20. Ressarcir o provedor a título de visita improdutiva no valor de R\$ 30,00 (trinta reais) quando do procedimento elencado no item 5.4.13 o técnico que foi ao local verificou que o problema no serviço prestado pelo provedor partiu dos equipamentos e/ou rede particular do CLIENTE, ou quando nenhum problema foi encontrado;

Parágrafo único: Os direitos e deveres previstos neste Contrato não excluem outros previstos na Lei 8.078, de 11 de setembro de 1990, no Decreto nº 6.523, de 31 de julho de 2008, na Regulamentação aplicável e nos contratos de prestação firmados com os Assinantes do SCM.

5.4. DOS DIREITOS DO CLIENTE:

5.4.3. Ao tratamento não discriminatório quanto às condições de acesso e fruição do serviço, desde que presentes as condições técnicas necessárias, observado o disposto na regulamentação vigente;

5.4.4. Ao prévio conhecimento e à informação adequada sobre as condições de contratação, prestação, meios de contato e suporte, formas de pagamento, permanência mínima, suspensão e alteração das condições de prestação dos serviços, especialmente os preços cobrados, bem como a periodicidade e o índice aplicável, em caso de reajuste;

5.4.5. À inviolabilidade e ao sigilo de sua comunicação, respeitadas as hipóteses e condições constitucionais e legais de quebra de sigilo de telecomunicações e as atividades de intermediação da comunicação das pessoas com deficiência, nos termos da regulamentação;

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

5.4.7. À suspensão do serviço prestado ou à rescisão do contrato de prestação de serviço, a qualquer tempo e sem ônus, ressalvadas as contratações com prazo de permanência/fidelidade;

5.4.8. À não suspensão do serviço sem sua solicitação, ressalvada a hipótese de débito diretamente decorrente de sua utilização ou por descumprimento de deveres constantes do Artigo 4º da Lei nº 9.472, de 1997, sempre após notificação prévia pela Prestadora;

5.4.9. Ter prévio conhecimento das condições de suspensão do serviço;

5.4.10. À privacidade nos documentos de cobrança e na utilização de seus dados pessoais pelo PROVEDOR;

5.4.11. Apresentação da cobrança pelos serviços prestados em formato adequado, respeitada a antecedência mínima prevista no Artigo 76 da Resolução 632/2014 da Anatel;

5.4.12. À resposta eficiente e tempestiva, pela Prestadora, às suas reclamações, solicitações de serviços e pedidos de informação;

5.4.13. Ter o envio do técnico ao local dentro do prazo de 48 (quarenta e oito) horas úteis a partir da abertura do chamado técnico pelo CLIENTE através de nossa Central de Atendimento;

5.4.14. Ao encaminhamento de reclamações ou representações contra a Prestadora, junto à Anatel ou aos organismos de defesa do consumidor;

5.4.15. A reparação pelos danos causados pela violação dos seus direitos;

5.4.16. Ter restabelecida a integridade dos direitos relativos à prestação dos serviços, a partir da quitação do débito, ou de acordo celebrado com a Prestadora, com a imediata exclusão de informação de inadimplência sobre o CLIENTE anotada;

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

5.4.18. A obter, mediante solicitação, a suspensão temporária do serviço prestado, nos termos das regulamentações específicas de cada serviço;

5.4.19. À rescisão do contrato de prestação do serviço, a qualquer tempo e sem ônus, sem prejuízo das condições aplicáveis às contratações com prazo de permanência;

5.4.20. De receber o contrato de prestação de serviço, bem como o Plano de Serviço contratado, sem qualquer ônus e independentemente de solicitação;

5.4.21. À transferência de titularidade de seu contrato de prestação de serviço, mediante cumprimento, pelo novo titular, dos requisitos necessários para a contratação inicial do serviço;

5.4.22. Ao não recebimento de mensagens de cunho publicitário em sua estação móvel, salvo consentimento prévio, livre e expresso; (Retificação publicada no DOU de 7/7/2014);

5.4.23. A não ser cobrado pela assinatura ou qualquer outro valor referente ao serviço durante a sua suspensão total; (Fundamentação Legal: Art. 111 da Resolução nº 426/2005 da Anatel); Pode ser solicitado pelo consumidor adimplente uma vez a cada 12 meses, pelo prazo mínimo de 30 dias e máximo de 120 dias. A prestadora tem o prazo de 24 horas para atender o pedido.

5.4.24. A não ter cobrado qualquer valor alheio à prestação do serviço de telecomunicações sem autorização prévia e expressa.

5.4.25. À substituição do seu código de acesso, se for o caso, nos termos da regulamentação;

5.4.26. A ter bloqueado, temporária ou permanentemente, parcial ou totalmente, o acesso a comodidades ou utilidades solicitadas;

5.4.27. À continuidade do serviço pelo prazo contratual;

5.4.28. Ao recebimento de documento de cobrança com discriminação dos valores cobrados;

5.4.29. Ao acesso, por meio eletrônico, correspondência ou pessoalmente, a seu critério e sem

qualquer ônus, ao conteúdo das gravações das chamadas pelo CLIENTE efetuadas ao Centro de Atendimento ao CLIENTE do PROVEDOR, em até dez dias.

6 - PREÇO, CONDIÇÕES DE PAGAMENTO E DE REAJUSTE:

6.1. Os preços aplicáveis ao Serviço são aqueles expressos no TERMO DE ADESÃO. O CLIENTE é o único responsável pelo pagamento da FATURA, respeitando-se a incidência tributária aplicável conforme a legislação vigente, e deverá pagá-la, pontualmente, na rede bancária credenciada ou ainda através de outros meios a serem oportunamente divulgados pelo PROVEDOR.

6.2. Os valores decorrentes da prestação do Serviço poderão ser reajustados após decorridos 12 (doze) meses de vigência da Tabela de Preços do PROVEDOR, pelo IGP-M da Fundação Getúlio Vargas, ou outro índice que venha a substituí-lo. Caso a legislação permita reajuste em prazo inferior a 12 (doze) meses, o reajuste poderá ser aplicado imediatamente ao Contrato.

6.3. No preço acordado não está embutida qualquer previsão inflacionária, na pressuposição de que a economia se manterá estável. Neste sentido, ainda serão aplicadas ao Contrato e ao Termo de Alterações do Serviço as disposições legais referentes ao seu equilíbrio econômico-financeiro e à redução da periodicidade de reajustes dos preços contratuais, adotando-se nessa hipótese a menor periodicidade admitida pela lei ou regulamentos.

6.4. A FATURA discriminará o Serviço solicitado pelo CLIENTE, especificando: o valor de assinatura mensal do Serviço, taxa de instalação, valor de utilização, bem como os tributos devidos por imposição da legislação vigente.

6.5. O CLIENTE poderá optar por uma dentre as datas de vencimento a serem indicadas pelo PROVEDOR onde esta será inserida no TERMO DE ADESÃO.

6.6. No caso de não pagamento das FATURAS, poderão ser extraídas duplicatas, na forma da lei.

6.7. O não recebimento da cobrança pelo CLIENTE não o exime do pagamento de sua mensalidade.

7 - INADIMPLEMENTO:

O não pagamento da FATURA até a data de vencimento acarretará:

7.1. A aplicação, a partir do dia seguinte ao do vencimento, sobre o valor total da FATURA, de: (i) multa moratória de 2% (dois por cento), (ii) juros legais de 10% (dez por cento) ao mês, calculados pro rata die, bem como (iii) atualização do débito pelo IGP-M divulgado pela Fundação Getúlio Vargas ou outro índice que venha a substituí-lo;

7.2. A suspensão dos Serviços, após transcorrido um período superior a 10 (dez) dias corridos de atraso no pagamento, até a comprovação do efetivo pagamento via retorno bancário.

7.2.1. O pagamento da fatura posterior àquela do mês corrente pelo CLIENTE, por qualquer motivo, não o exclui da condição da Cláusula 7.2 acima, devendo o mesmo entrar em contato pela Central de Atendimento (85) 0337117868 (Ligue-me) para solucionar tal caso.

7.3. O cancelamento do Serviço e a consequente rescisão do Contrato depois de transcorrido período de 60 (sessenta) dias de atraso no pagamento, sendo facultada ao PROVEDOR a inclusão dos dados do CLIENTE nos Sistemas de Proteção ao Crédito.

7.3.1. Na hipótese de rescisão do Contrato por atraso no pagamento, a prestação do Serviço pelo PROVEDOR somente será restabelecida mediante: (i) a quitação dos débitos pendentes, e (ii) a adesão a novo Contrato de prestação de serviços com o PROVEDOR.

7.4. O não recebimento da FATURA até a data de vencimento não isentará o CLIENTE da responsabilidade pelo pagamento, devendo comunicar o fato à Central de Atendimento pelo (85)

0337117868.

8 - SUSPENSÃO E CANCELAMENTO DOS SERVIÇOS:

8.1. O CLIENTE, desde que adimplente com suas obrigações contratuais, pode requerer ao PROVEDOR a suspensão, sem ônus, da prestação do serviço, uma única vez, a cada período de doze meses, pelo prazo mínimo de trinta dias e o máximo de cento e vinte dias, mantendo a possibilidade de restabelecimento, sem ônus, da prestação do serviço contratado no mesmo endereço.

8.2. É vedada a cobrança de qualquer valor referente à prestação de serviço, no caso da suspensão prevista neste artigo.

8.3. O CLIENTE tem direito de solicitar, a qualquer tempo, o restabelecimento do serviço suspenso a seu pedido, sendo vedada qualquer cobrança para o exercício deste direito.

8.4. O PROVEDOR tem o prazo de vinte e quatro horas para atender à solicitação de suspensão e de restabelecimento a que se refere este artigo.

8.5. O PROVEDOR poderá suspender o Serviço nos casos de (i) não pagamento ou descumprimento de obrigações contratuais, legais ou regulamentares pelo CLIENTE; (ii) manutenção preventiva dos equipamentos e/ou redes empregadas na prestação do Serviço, mediante aviso prévio ao CLIENTE; (iii) manutenção corretiva dos equipamentos e/ou redes empregadas na prestação dos Serviços.

8.6. Além das hipóteses de cancelamento por descumprimento contratual previstas neste instrumento, o PROVEDOR poderá cancelar os Serviços em decorrência de atos do poder público ou de terceiros que impeçam sua execução, devendo o PROVEDOR envidar seus melhores esforços para comunicar, por escrito, ao CLIENTE, com a maior antecedência possível, bem como facilitar para que outra prestadora assumas as obrigações estabelecidas no presente instrumento. Nenhuma indenização será devida ao CLIENTE em caso de cancelamento pelo PROVEDOR por atos do poder público ou de terceiros que impeçam a execução do Contrato.

8.7. Em caso fortuito, de força maior ou determinação de ente/órgão público.

8.8. Em caso de rescisão por culpa do CLIENTE o mesmo deverá arcar com todos os ônus descritos no presente instrumento, principalmente se tiver sido firmado TERMO DE FIDELIDADE.

8.9. Ao término do contrato caso não seja renovado, o CLIENTE deverá devolver ao PROVEDOR todos os equipamentos cedidos e/ou dados em comodato, a qualquer título, durante a duração do PLANO DE ACESSO escolhido, solicitando formalmente o cancelamento em nossa central de atendimento.

9 - DESCONTOS COMPULSÓRIOS:

9.1 O PROVEDOR concederá descontos compulsórios nos valores mensais, por interrupções superiores a 30 minutos no Serviço de sua responsabilidade, cujas causas não decorram de caso fortuito ou força maior, nem sejam atribuíveis ao CLIENTE, desde que verificadas as paralisações por período de tempo superior a 30 (trinta) minutos e de acordo com a seguinte fórmula: $VD = (VM / 1440) \times n$ Onde: VD = Valor do Desconto; VM = Valor Mensal do Serviço; n = Quantidade de unidades de períodos de 30 (trinta) minutos; 1440 = Total de períodos de 30 (trinta) minutos no mês.

9.2. O tempo de indisponibilidade do Serviço compreende o período entre o registro da reclamação no PROVEDOR até o restabelecimento do circuito em tráfego para o CLIENTE.

9.3. Nos casos previstos na Cláusula 5.3.3 deste Contrato, o provedor terá o prazo de até 48h (quarenta e oito horas) para reestabelecer o serviço ao CLIENTE, sendo assim, o desconto compulsório iniciará sua contagem a partir do término do prazo concedido pelo Provedor ao CLIENTE, conforme Cláusula 5.1.16;

9.4. O valor do desconto será aplicado no mês subsequente ao da ocorrência, com base no valor vigente dos Serviços afetados, no mês da ocorrência.

9.5. Não serão concedidos descontos nos seguintes casos: (i) interrupções ocasionadas por comprovada operação inadequada ou por falhas na infraestrutura do CLIENTE; (ii) pelo período de tempo em que, por motivo injustificado, o CLIENTE impedir o acesso do pessoal técnico do PROVEDOR às suas dependências, onde estejam localizados os equipamentos do PROVEDOR e/ou por ela mantidos, postergando assim o momento da correção da falha ou do motivo causador da interrupção; (iii) ocorrendo caso fortuito ou de força maior; (iv) pela ausência do CLIENTE no local do reparo; nos casos da Cláusula 7.2.1 deste Contrato.

10 DA CONTESTAÇÃO DOS DÉBITOS:

10.1. Os débitos contestados pelo CLIENTE serão analisados pela PROVEDOR em até 30 (trinta) dias. Nesse período o respectivo sinal não poderá ser interrompido pelo PROVEDOR.

10.2 Caso a contestação seja correta: será emitida uma nova cobrança do PLANO DE ACESSO sem juros ou multa para pagamento imediato ou será dado desconto na próxima mensalidade, a critério do CLIENTE.

10.3 Caso a contestação seja incorreta: a cobrança contestada deverá ser paga com juros e multa. A cobrança também poderá ocorrer com a próxima mensalidade, a critério do PROVEDOR.

11 - PROVIMENTO E USO DE EQUIPAMENTOS:

11.1. O PROVEDOR fornecerá o material/equipamento para o CLIENTE em caráter de COMODATO, com a finalidade de viabilizar a utilização do PLANO DE ACESSO escolhido. Não poderá o CLIENTE utilizar-se do equipamento para outro fim senão o disposto no presente contrato.

11.1.1. Para que o PROVEDOR possa garantir a qualidade de conexão e atendimento ao CLIENTE, a conexão entre o CLIENTE e o PROVEDOR será dada SOMENTE pelo material/equipamento fornecido pelo PROVEDOR ao CLIENTE. Em nenhuma hipótese o CLIENTE poderá usar qualquer equipamento diverso daquele que lhe foi entregue.

11.2. O CLIENTE no momento da instalação receberá o TERMO DE ADESÃO e nele irá constar os equipamentos instalados e os valores correspondentes a cada um.

11.3. O CLIENTE deverá zelar pela conservação dos equipamentos fornecidos em comodato. Caso os equipamentos sofram avarias não provenientes de desgaste natural e/ou motivos fora do alcance do CLIENTE, este deverá ressarcir ao PROVEDOR dos danos causados.

11.4. Após o final do presente contrato, a qualquer título e/ou motivo, o CLIENTE deverá restituir os equipamentos fornecidos em comodato, num prazo máximo de 48 (quarenta e oito) horas. No caso da não devolução o CLIENTE autoriza desde já, sem nenhuma prévia notificação, a emissão de cobrança bancária em seu nome do valor de mercado dos equipamentos não devolvidos com vencimento imediato. O não pagamento da referida cobrança ensejará a inclusão do débito nos cadastros de inadimplentes, sem prejuízo das medidas judiciais nas esferas competentes.

12 - EXTINÇÃO:

12.1. O presente Contrato poderá ser extinto, a qualquer tempo, nas seguintes hipóteses:

12.1.1. Extinção das autorizações do PROVEDOR para a prestação do Serviço contratado;

12.1.2. Decretação de falência, recuperação judicial, dissolução judicial ou extrajudicial de qualquer das Partes;

12.1.3 Decurso do prazo contratual previsto no Contrato ou no Termo de Alteração do Serviço;

12.1.4. Se as Partes, de comum acordo, optarem pelo encerramento antecipado do Contrato;

12.1.5. Pelo PROVEDOR, na hipótese de descumprimento, pelo CLIENTE, de suas obrigações contratuais, legais ou regulamentares quanto à utilização do Serviço, inclusive, de forma fraudulenta ou com o propósito de lesar terceiros ou o próprio PROVEDOR.

12.1.6. Pelo PROVEDOR, quando se verificar que o CLIENTE desenvolve clandestinamente atividade de telecomunicação, sendo este considerado crime, apenado até mesmo com detenção de 02 (dois) a 04 (quatro) anos e multa, conforme Art. 183 da Lei 9.472/97.

12.1.7. Pelo PROVEDOR, decorrido o prazo de 60 (sessenta) dias de inadimplemento dos pagamentos pelo CLIENTE do Serviço, na forma da Cláusula 7.3, acima.

12.1.8. Resilição, por iniciativa de uma das Partes, respeitadas às disposições contidas na Cláusula 13 deste Contrato e em seus Anexos.

12.1.9. Pelo PROVEDOR, em caso de solicitação de mudança de endereço feita pelo CLIENTE, para endereço em que não haja viabilidade técnica para manter as condições inicialmente pactuadas, desde que observado disposto na Cláusula 8.7 deste contrato.

12.1.10. Pelo PROVEDOR quando da modificação natural do ambiente, crescimento de árvores e/ou arquiteturas que venham a prejudicar o sinal de recebimento do link comprometendo a qualidade do serviço prestado.

12.1.11. Pelo PROVEDOR quando descumprida qualquer Regras Anticorrupção pelo CLIENTE, conforme Cláusula 16.5.

12.2. A partir da extinção deste Contrato, cada Parte deverá, imediatamente, fazer retornar à outra qualquer informação confidencial, equipamentos e pertences da mesma, bem como efetuar imediatamente todos os pagamentos de quantias pendentes, ressalvado o direito da Parte adimplente de fazer compensar em tais pagamentos os valores das penalidades devidas pela Parte infratora.

13 - DESÍDIA, IMPEDIMENTO IMOTIVADO, DESISTÊNCIA, SUSPENSÃO E CANCELAMENTO:

13.1. Caso o CLIENTE venha a impedir a instalação do Serviço ou requerer seu cancelamento, por impedimento imotivado, desistência ou desídia, depois de assinado o Contrato, deverá ressarcir ao PROVEDOR dos investimentos incorridos pela mesma para viabilizar o fornecimento do Serviço.

13.1.1. Entende-se por: a) desídia, a conduta do CLIENTE de não providenciar, no prazo de 10 (dez) dias a contar da visita do técnico do PROVEDOR, a infraestrutura mínima necessária para ativação dos Serviços pelo PROVEDOR; b) impedimento imotivado, a negativa do CLIENTE para a ativação do Serviço pelos técnicos do PROVEDOR, sem motivo justificável; c) desistência, o interesse pelo cancelamento do Serviço depois de assinado o Contrato.

13.2. Em casos de rescisão por dolo ou culpa do CLIENTE, este deverá ressarcir ao PROVEDOR eventuais valores referentes às despesas incorridas pelo PROVEDOR, inclusive judiciais, e não somente aquelas relativas ao cancelamento e a desinstalação do (s) serviço (s).

13.2.1. O PROVEDOR poderá rescindir unilateralmente o contrato pela utilização indevida dos serviços e pela perda de viabilidade técnica para a prestação dos mesmos.

13.2.2. Ainda configura motivo para rescisão unilateral pelo PROVEDOR, os casos em que, decorrido o prazo inicial de contratação estipulado na Ordem de Serviço, as partes não cheguem a um acordo sobre novas condições comerciais para que o equilíbrio econômico-financeiro da contratação seja mantido.

14 - RESPONSABILIDADE:

14.1. Inclusive para fins de concessão de descontos prevista na Cláusula 9 acima, o PROVEDOR

somente será responsável pelos danos diretos por ela comprovadamente causados, excluindo-se de sua responsabilidade os lucros cessantes e os danos indiretos. Em nenhuma hipótese o valor de qualquer indenização que venha a ser paga pelo PROVEDOR excederá o valor total pago pelo serviço num período de 12 (doze) meses.

14.2. O PROVEDOR não se responsabiliza pelo conteúdo das informações trocadas entre usuários, nem pelo uso indevido de redes de telecomunicações, sendo tais práticas de responsabilidade exclusiva do CLIENTE, o qual deverá respeitar as leis e regulamentos vigentes, direcionando o uso do Serviço de forma ética e moral, atendendo à sua finalidade e natureza, respeitando a intimidade e privacidade de dados tais como, mas não limitado a senhas e informações de uso exclusivo e/ou confidencial. O CLIENTE é exclusivamente responsável por perdas, lucros cessantes, danos diretos ou indiretos, incidentes ou consequentes, ou multas decorrentes da utilização dos Serviços em desacordo com este Contrato, com a legislação e com a regulamentação em vigor.

14.3. O PROVEDOR não se responsabiliza por serviços de terceiros disponibilizados na internet que possam sair do ar e/ou sofrer instabilidades sem seu controle, tais como: Netflix, WhatsApp, YouTube, Facebook, Instagram, Twitter, sites bancários, Sefaz, aplicativos, jogos online, IPTV e outros.

14.4. O PROVEDOR também não se responsabiliza pela senha do roteador WI-FI do CLIENTE, sendo este, o responsável pela guarda, distribuição e mudança caso queira. Caso o CLIENTE solicite a mudança da senha do Roteador WI-FI, tal procedimento poderá ser cobrado pelo PROVEDOR.

14.5. O CLIENTE é responsável perante terceiros por qualquer dano, informação, programa, e-mail ou qualquer outro tipo de dados provenientes de sua conexão e/ou senha.

14.6. O CLIENTE requererá sua imediata inclusão em qualquer demanda judicial ou procedimento investigatório contra o PROVEDOR em que sejam discutidos/investigados atos praticados por seu acesso ou com sua senha.

14.7. O PROVEDOR não dispõe de mecanismos de segurança lógica da rede do CLIENTE, sendo do CLIENTE a responsabilidade pela preservação de seus dados, bem como pela introdução de restrições de acesso e controle de violação de sua rede.

14.8. Caso o CLIENTE ou o PROVEDOR seja parte de quaisquer reclamações, ações ou demandas, concernentes ao objeto deste Contrato, propostas por terceiros contra uma delas, a Parte demandada deverá notificar a outra Parte imediatamente, e mantê-la informada sobre a situação das reclamações, ações ou demandas, sem prejuízo do direito da Parte notificada, na forma da legislação pertinente, ser chamada a integrar a demanda.

14.9. As Partes não poderão ser responsabilizadas pelo não cumprimento de suas obrigações contratuais na hipótese de ocorrência de caso fortuito e/ou de força maior. Nesse caso, a parte impedida de cumprir suas obrigações deverá informar a outra, de imediato, por escrito, da ocorrência do referido evento.

14.10. O presente contrato poderá ser firmado, tendo, portanto, validade, com a assinatura do termo de adesão, envio/recebimentos de e-mail, preenchimento de cadastro online no site do PROVEDOR ou qualquer outro meio eletrônico pelo PROVEDOR disponibilizado. O TERMO DE ADESÃO poderá ser formalizado de forma eletrônica ou através de assinatura direta do CLIENTE no TERMO DE ADESÃO. Tal escolha fica a critério do PROVEDOR.

14.10.1. O pagamento de qualquer quantia, pelo CLIENTE, referente ao presente contrato, também será considerado como forma de adesão ao mesmo.

14.11. O CLIENTE declara que tem conhecimento de que o PROVEDOR é empresa de pequeno porte, conforme estabelecido nos regulamentos da ANATEL, principalmente na Resolução 614/2013 da referida agência.

14.12. O PROVEDOR informa, para todos os fins, as formas de contato com a Anatel:
<http://www.anatel.gov.br> Endereço: SAUS Quadra 06 Blocos C, E, F e H. CEP 70070-940. Brasília/DF

Atendimento ao cidadão: 1331

Endereço eletrônico e e-mail da biblioteca da ANATEL, abaixo transcritos, onde os assinantes e terceiros interessados poderão encontrar cópia integral da Resolução nº 614 de 28 de maio de 2013, bem como da Resolução nº 632, de 07 de março de 2014 - Contatos: email: biblioteca@anatel.gov.br / telefone: (61) 2312-2001 e <http://www.anatel.gov.br/institucional/biblioteca>

15 - CONFIDENCIALIDADE:

15.1. Todas as informações relacionadas a este Contrato, reveladas por uma Parte (Parte Reveladora) à outra (Parte Receptora), serão consideradas Informações Confidenciais e de propriedade da Parte Reveladora, devendo ser protegidas por ambas as Partes, conforme previsto nesta cláusula.

15.1.1. Informações Confidenciais devem significar, sem se limitar, toda e qualquer informação, patenteada ou não, de natureza técnica, operacional, comercial, jurídica, know-how, invenções, processos, fórmulas e designs, patenteáveis ou não, planos de negócios (business plans), métodos de contabilidade, bem como técnicas e experiências acumuladas, transmitidas pela Parte Reveladora: (i) Por qualquer meio físico (e.g., documentos impressos, manuscritos, fac-símile, mensagens eletrônicas (email), fotografias etc.); (ii) Por qualquer forma registrada em mídia eletrônica, tais como fitas, laser- discs, disquetes (ou qualquer outro meio magnético); (iii) Oralmente; (iv) Resumos, anotações e quaisquer comentários, orais ou escritos, ou (v) Que, devido às circunstâncias da revelação ou à própria natureza da informação, deva ser considerada como confidencial ou de propriedade da outra Parte, de uma Afiliada desta, ou de terceiros.

15.2. Todas as obrigações de confidencialidade previstas neste Contrato terão validade durante a sua vigência e até o período de 2 (dois) anos contados da data de sua extinção por qualquer motivo.

15.3. Sem prejuízo de suas responsabilidades, a Parte Receptora deverá: 15.3.1. Usar tais Informações Confidenciais apenas com o propósito de executar este Contrato;

15.3.2. Manter as Informações Confidenciais e revelá-las apenas aos seus empregados e prepostos, ou de suas Afiliadas, que tiverem necessidade de ter conhecimento sobre as mesmas para fins de execução do presente Contrato;

15.3.3. Proteger tais informações usando o mesmo grau de cuidado utilizado para proteger suas próprias Informações Confidenciais;

15.3.4. Não fazer cópias por quaisquer processos, exceto aquelas imprescindíveis ao desenvolvimento de seus trabalhos.

15.4. Caso a Parte Receptora seja obrigada por lei, regulamento, ordem judicial ou de autoridades governamentais com poderes para tal, a divulgar qualquer Informação Confidencial, deverá comunicar tal fato imediatamente à Parte Reveladora, por escrito e anteriormente à referida divulgação, para que a mesma possa legalmente buscar impedir a divulgação.

15.5. Cada uma das Partes deverá devolver à outra Parte quaisquer Informações Confidenciais, sempre que solicitadas, ou quando não mais for necessária a manutenção do documento, comprometendo-se a não reter quaisquer reproduções (incluindo reproduções magnéticas), cópias ou segundas vias.

15.6. Ficam isentas de confidencialidade as informações que: (i) estavam na posse da Parte Receptora, livre de restrições, antes de sua revelação pela Parte Reveladora; (ii) sejam ou se tornem de domínio público sem qualquer violação deste Contrato pela Parte Receptora; e (iii) tenham sido legalmente obtidas pela Parte Receptora sem restrições quanto à sua divulgação no momento de sua revelação.

15.7. As Partes não terão qualquer responsabilidade pelas decisões tomadas pela outra Parte com base em Informações Confidenciais reveladas conforme esta cláusula.

16. DECLARAÇÕES E GARANTIAS ANTI-CORRUPÇÃO

16.1 O CLIENTE declara neste ato que está ciente, conhece e entende os termos das leis anticorrupção

brasileiras ou de quaisquer outras aplicáveis sobre o objeto do presente Contrato, em especial o Foreign Corrupt Practices Act, - Act, 15 U.S.C. §§ 78dd-1 et seq. - ("FCPA") dos Estados Unidos da América do Norte (Regras Anticorrupção), comprometendo-se a abster-se de qualquer atividade que constitua uma violação das disposições destas Regras Anticorrupção.

16.2 O CLIENTE, por si e por seus administradores, diretores, funcionários e agentes, bem como seus sócios que venham a agir em seu nome, se obriga a conduzir suas práticas comerciais, durante a consecução do presente Contrato, de forma ética e em conformidade com os preceitos legais aplicáveis. Na execução deste Contrato, nem o CLIENTE nem qualquer de seus diretores, empregados, agentes ou sócios agindo em seu nome, devem dar, oferecer, pagar, prometer pagar, ou autorizar o pagamento de, direta ou indiretamente, qualquer dinheiro ou qualquer coisa de valor a qualquer autoridade governamental, consultores, representantes, parceiros, ou quaisquer terceiros, com a finalidade de influenciar qualquer ato ou decisão do agente ou do governo, ou para assegurar qualquer vantagem indevida, ou direcionar negócios para, qualquer pessoa, e que violem as Regras Anticorrupção ("Pagamento Proibido"). Um Pagamento Proibido não abrange pagamento de despesas razoáveis e de boa-fé, tais como, exemplificativamente, despesas de viagem e hospedagem, que estão diretamente relacionados com a promoção, a explicação, demonstração ou de produtos ou serviços, ou de execução de um contrato com um governo ou suas agências, desde que o pagamento seja permitido pela legislação aplicável.

16.3. Mediante prévia notificação, O CLIENTE concorda que o PROVEDOR terá o direito de realizar procedimento de auditoria para certificar-se da conformidade contínua com as declarações e garantias dadas pela CLIENTE nos itens 16.1 e 16.2 desta Cláusula. O CLIENTE deve cooperar plenamente em qualquer auditoria realizada nos termos deste item ou do presente Contrato.

16.4. Para os fins da presente Cláusula, o CLIENTE declara neste ato que:

16.4.1. Não violou, viola ou violará as Regras Anticorrupção;

16.4.2. Já tem implementado ou se obriga a implementar durante a vigência deste Contrato um programa de conformidade e treinamento razoavelmente eficaz na prevenção e detecção de violações das Regras Anticorrupção e dos requisitos estabelecidos nesta Cláusula;

16.4.3. Tem ciência que qualquer atividade que viole as Regras Anticorrupção é proibida e que conhece as possíveis consequências de tal violação.

16.5. Qualquer descumprimento das Regras Anticorrupção pelo CLIENTE, em qualquer um dos seus aspectos, ensejará a rescisão motivada imediata do presente instrumento, independentemente de qualquer notificação, observadas as penalidades previstas neste Contrato e sem prejuízo do TERMO DE FIDELIDADE.

17 - DISPOSIÇÕES GERAIS:

17.1 Os direitos e obrigações decorrentes deste Contrato não poderão ser cedidos ou transferidos total ou parcialmente, sem o prévio consentimento do PROVEDOR, por escrito.

17.2 Nenhum dos empregados de qualquer das Partes será considerado empregado da outra, sendo as Partes responsáveis tão-somente por suas próprias ações e as de seus empregados ou agentes. Sendo cada uma das Partes responsável como único empregador devendo, para tanto, cumprir todas as obrigações trabalhistas e as demais decorrentes da relação empregatícia existente.

17.3 Fica expressa e irrevogavelmente estabelecido que a abstenção do exercício, por qualquer das Partes, do direito ou faculdade que lhe assistem pelo presente Contrato, ou a concordância com o atraso no cumprimento ou cumprimento parcial das obrigações da outra Parte, não afetarão os direitos ou faculdades que poderão ser exercidos, a qualquer tempo, a seu exclusivo critério, nem alterará as condições estipuladas neste Contrato.

17.4 O presente Contrato obriga as Partes e seus sucessores a qualquer título.

18 - FORO:

18.1. As partes elegem o foro da comarca de Maracanaú/Ceará para dirimir quaisquer controvérsias a respeito do presente contrato.

Maracanaú-CE, 11/09/2025



LINK CEARA TELECOM LTDA

ANEXOS

ANEXO I - Termos De Privacidade - De Acordo Com A Lei Geral De Proteção De Dados LGPD

TERMOS DE PRIVACIDADE - DE ACORDO COM A LEI GERAL DE PROTEÇÃO DE DADOS - LGPD

Estamos empenhados em salvaguardar a sua privacidade ao utilizar a plataforma. Este termo tem a finalidade de deixar o mais claro possível a nossa política de coleta e compartilhamento de dados, informando sobre os dados coletados e como os utilizamos.

Ao fornecer seus dados a nossa instituição e utilizar nossa plataforma, seja no modo gratuito ou pago, você declara o seu EXPRESSO CONSENTIMENTO para podermos armazenar informações sobre você quando julgarmos adequado à prestação de nossos serviços, tais como:

Informações que você oferece. Podemos coletar dados fornecidos por você no cadastro, tais como nome e sobrenome, endereço para correspondência, endereço de e-mail, informações de pagamento, endereço IP, outras informações de contato on-line ou número de telefone, foto e demais informações requeridas no cadastro ou vinculados às mídias utilizados no login.

Conteúdos de seu interesse. Podemos coletar o conteúdo das áreas de seu interesse quando você usa nossos Serviços, como quando realiza uma pesquisa, acessa ou cria conteúdos, cadastra uma conta, cria ou compartilha comentários ou conteúdo, etc.

Comunicação. Podemos registrar e gravar todos os dados fornecidos em toda comunicação realizada com nossa equipe, seja por correio eletrônico, mensagens, telefone ou qualquer outro meio.

Informações sobre pagamentos. Ao submeter seus dados para pagamento, podemos coletar informações sobre a compra ou transação. Isso abrange suas informações de pagamento, como os dados do seu cartão de crédito ou débito, informações de conta e autenticação, além dos dados de faturamento, tais como endereço completo, CPF e CNPJ.

Endereço eletrônico (e-mail). Ao fazer login na plataforma, coletaremos o seu e-mail para fins cadastrais, pelo qual ocorrerão as comunicações de atualizações da plataforma, promoções e gerenciamento de sua conta.

Cookies. Registramos dados de sua visita à plataforma através de cookies e outras tecnologias de rastreamento incluindo seu endereço IP e nome de domínio, a versão do seu navegador e do seu sistema operacional, dados de tráfego online, dados de localização, logs da web e outros dados de navegação.

FINALIDADE: UTILIZAÇÃO DESTAS INFORMAÇÕES

Ao utilizar a plataforma você AUTORIZA EXPRESSAMENTE o uso destas informações para as seguintes FINALIDADES:

Fornecer, melhorar e desenvolver os Serviços disponíveis. Usamos cookies e tecnologias semelhantes para fornecer e apoiar nossos Serviços, através da personalização do conteúdo compartilhado, para garantir que o conteúdo da plataforma seja relevante.

Construção de conteúdo. Todo conteúdo compartilhado, ou divulgado, seja através de comentários, dicas ou sugestões de melhorias compõem o banco de dados da plataforma viabilizando a melhoria e conhecimento do produto pelos demais usuários.

Para reorganizar ou fazer mudanças operacionais e gerenciais da plataforma. Os dados coletados serão utilizados na avaliação de eventuais negociações para a venda da plataforma a terceiros; para uma eventual reorganização interna, com a transferência de dados a terceiros (ou seus assessores) como parte de um processo de due diligence com a finalidade de analisar uma proposta de venda ou reorganização.

Monitoramento de uso. Utilizamos seus dados para monitorar atividades e transações com a finalidade de garantir a qualidade do serviço, o atendimento à leis aplicáveis, o cumprimento de procedimentos e para combater a fraude.

Obrigações legais. Compartilhamos seus dados com terceiros para cumprir exigências legais, regulatórias ou fiscais, envolvendo a divulgação de seus dados pessoais a terceiros, a um tribunal, reguladores ou agências governamentais.

COMPARTILHAMENTO DE DADOS

Compartilhamos os seus dados com empresas parceiras que atuam na linha de fornecimento dos serviços contratados e marketing, para fins de viabilizar pagamentos e o processamento de dados, bem como para tornar o produto mais relevante e eficiente à sua finalidade.

ONDE ARMAZENAMOS E PROCESSAMOS SEUS DADOS

Os dados coletados podem ser armazenados e processados no Brasil e em qualquer outro país escolhido para operar eficientemente, melhorar o desempenho e proteger os dados no caso de uma falha ou outro problema.

RESPONSABILIDADES DO CONTRALODOR E MEDIDAS DE SEGURANÇA

Todos os dados que você nos fornece são armazenados em servidores seguros nossos ou de fornecedores contratados, acessados e utilizados de acordo com nossas políticas e padrões de segurança.

Tomamos medidas de boas práticas e certificações existentes no mercado para garantir que os dados que coletamos sejam processados de acordo com segurança onde quer que os dados estejam localizados.

O acesso ao seu perfil é de responsabilidade exclusivamente sua, por meio de uma senha (ou por meio de outra mídia escolhida) que lhe permite acessar certas partes de nossos sites, sendo de sua responsabilidade manter esta senha confidencial e por cumprir com quaisquer outros procedimentos de segurança. Nunca solicitaremos sua senha, e pedimos que você não a compartilhe com ninguém.

A segurança e confiabilidade dos dispositivos os quais você utiliza para acessar os nossos serviços, tais como computadores, celulares, tablets ou outros dispositivos, é de total responsabilidade sua. Você deve por meios próprios buscar proteger os sistemas operacionais desses dispositivos contra qualquer ameaça externa.

QUANTO TEMPO VAMOS ARMAZENAR SUAS INFORMAÇÕES

Nós manteremos as informações que coletamos de você até que ocorra a solicitação de exclusão definitiva por sua parte. Neste caso, nós cessaremos imediatamente a utilização dos seus dados para fins comerciais, porém armazenaremos os seus dados por até 2 (dois) anos após a solicitação ou enquanto tenhamos obrigações legais, tributárias ou judiciais a cumprir com tais dados.

Caso você venha a recadastrasse na plataforma após a solicitação de exclusão de dados, nós poderemos voltar a utilizar os seus dados armazenados.

Você pode excluir sua conta a qualquer momento. Mas, lembre-se de que os comentários, informações, cópias ou reproduções do conteúdo disponibilizado por você devem ser apagados por você no local publicado.

DADOS DO CONTROLADOR DOS DADOS

A gestão do seus dados é feita por (NOME DO CONTRALADOR) , e você pode entrar em contato com a pessoa responsável pelos seus dados através do e-mail (INDICAR E-MAIL DO CONTROLADOR) . Você também tem o direito de contatar diretamente a Autoridade de Proteção de Dados brasileira.

DIREITOS DO TITULAR DOS DADOS

O titular dos dados pessoais tem direito a obter do controlador, em relação aos dados do titular por ele tratados, a qualquer momento e mediante requisição:

- I - confirmação da existência de tratamento; II - acesso aos dados;
- III - correção de dados incompletos, inexatos ou desatualizados;
- IV - anonimização, bloqueio ou eliminação de dados desnecessários, excessivos ou tratados em desconformidade com o disposto nesta Lei;
- V - portabilidade dos dados a outro fornecedor de serviço ou produto, mediante requisição expressa, de acordo com a regulamentação da autoridade nacional, observados os segredos comercial e industrial;
- VI - eliminação dos dados pessoais tratados com o consentimento do titular, exceto nas hipóteses previstas no art. 16 da LGPD;
- VII - informação das entidades públicas e privadas com as quais o controlador realizou uso compartilhado de dados; VIII - informação sobre a possibilidade de não fornecer consentimento e sobre as consequências da negativa;
- IX - revogação do consentimento, nos termos do § 5º do art. 8º da LGPD.

COMO ACESSAR E CONTROLAR SUAS INFORMAÇÕES PESSOAIS

Você pode cancelar ou descadastrar-se de forma total ou parcial da plataforma com o pedido expresso de exclusão total de seus dados, por meio da página de gerenciamento de sua conta acessível em:

Você pode igualmente solicitar informações, alteração, esclarecimentos ou exclusão de seus dados por meio do contato 8530157051. Vamos exercer imediatamente as solicitações, nos termos da lei de proteção de dados aplicável.

COMO ENTRAR EM CONTATO CONOSCO

Telefone: (85) 03371-7868

Endereço: Av. Padre José Holanda do Vale, 01561 SALA 06, Piratininga, Maracanaú-CE.

Por estarem justas e acertadas, a parte **CONTRATANTE** do contrato de **CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE COMUNICAÇÃO MULTIMÍDIA (SCM)**, autoriza e concorda com o **TERMO DE PRIVACIDADE - DE ACORDO COM A LEI GERAL DE PROTEÇÃO DE DADOS LGPD** em duas vias de igual teor, para que surta os efeitos legais.



LINK CEARA TELECOM LTDA

CONTRATANTE: JEFERSON OLIVEIRA SANTANA
CPF: 611.706.873-50