

Identificação legal completa do provedor: razão social, CNPJ, endereço e canais oficiais de contato. Essa transparência decorre dos direitos básicos do consumidor no RGC e da boa-fé nas relações de consumo.

TERELINK INTERNET LTDA ME

48.130.681/00001-39

RUA DOUTOR JOSÉ MENDONÇA CLARK, 90, SALA 202, VARZEA, TERESÓPOLIS-RJ

TELEFONE 21 2642-0068 (FIXO E WHATSAPP)

Política de Privacidade conforme a LGPD, clara e acessível, indicando bases legais, finalidades do tratamento, direitos do titular e canais de atendimento.

Coletamos seus dados (nome, CPF, endereço, telefone, e-mail) para realizar a instalação, faturamento e suporte técnico. Usamos essas informações apenas para execução do contrato e cumprimento de obrigações legais (como emissão de nota fiscal e registro na Anatel). Seus dados não são compartilhados com terceiros sem necessidade. Você pode solicitar a correção ou exclusão dos seus dados pelo e-mail: tereink@terelink.com.br

Serviços e Informações da cidade onde possui sede (telefones úteis)

Teresópolis/RJ

21 2642-0068

21 98867-7312 (Tecnico)

Nome e contato do Encarregado de Dados (DPO/“encarregado”), divulgados publicamente no próprio site.

Encarregado de Dados (DPO):

Nome: Thainá Souza

E-mail: suporte@terelink.com.br

Telefone: (21) 2642-0068

Planos e ofertas apresentados com transparência: velocidades anunciadas, franquias ou "fair use", preços totais, eventuais benefícios, fidelização e multas proporcionais, quando houver.

Plano 350 Mega

- Velocidade: 350 Mbps download / 175 Mbps upload
- Franquia: Ilimitada (sem redução de velocidade)
- Valor mensal: R\$ 89,90
- Fidelidade: 12 meses
- Roteador: emprestado em comodato (sem custo durante a vigência do contrato)
- Taxa de instalação: mediante análise e aprovação de CPF
- Cancelamento: multa proporcional de 10% sobre o valor do contrato em aberto

Plano 600 Mega

- Velocidade: 600 Mbps download / 300 Mbps upload
- Franquia: Ilimitada (sem redução de velocidade)
- Valor mensal: R\$ 99,90
- Fidelidade: 12 meses
- Roteador: emprestado em comodato
- Taxa de instalação: mediante análise e aprovação de CPF
- Cancelamento: multa proporcional de 10% sobre o valor do contrato em aberto

Plano 750 Mega

- Velocidade: 750 Mbps download / 375 Mbps upload
- Franquia: Ilimitada (sem redução de velocidade)
- Valor mensal: R\$ 129,90
- Fidelidade: 12 meses
- Roteador: emprestado em comodato
- Taxa de instalação: mediante análise e aprovação de CPF
- Cancelamento: multa proporcional de 10% sobre o valor do contrato em aberto

Importante: Todos os planos estão sujeitos a análise de viabilidade técnica na região de instalação. Valores e condições podem sofrer alterações conforme regulamento

Contratos e condições gerais de prestação do serviço disponíveis para consulta e download antes da contratação e na área do cliente após a adesão.

Estou enviando os arquivos abaixo

Canal de Ouvidoria próprio, amplamente divulgado, como etapa de escalonamento após o SAC. A existência de ouvidoria é obrigação regulatória.

E-mail: ouvidoria@terelink.com.br

Atendimento: segunda a sexta-feira, das 9h às 18h.

Telefone: 21 2642-0068

Orientação dos canais da Anatel: telefone 1331 e app “Anatel Consumidor” , informando que a reclamação à Agência deve ser feita após contato com a prestadora e Ouvidoria.

Atendimento ao Cliente

Telefone/WhatsApp: 21 2642-0068

Horário de atendimento: segunda a sexta-feira, das 9h às 18h

Ouvidoria

Telefone/WhatsApp: 21 2642-0068

E-mail: ouvidoria@terelink.com.br

Verificador de cobertura por CEP e mapa de cobertura. É prática consolidada no mercado e facilita contratação consciente. Exemplos: Vivo, Claro, TIM e vários concorrentes.

ALFREDO REBELLO FILHO	ALTO	25960-011
AV. OLIVEIRA BOTELHO	ALTO	25961-144
ELVIRA LIPPI SILVA	ALTO	25960-700
FLÁVIO BORTOLUZZI DE SOUZA	ALTO	25960-235
GONÇALVES DE CASTRO	ALTO	25960-090
HIGINO DA SILVEIRA	ALTO	25961-025
JACUI	ALTO	25959-195
JORGE LOSSIO	ALTO	25961-265
MELLO FRANCO	ALTO	25961-020
MUCURI	ALTO	25959-090
SÃO FRANCISCO	ALTO	25957-004
SERVIDÃO DO VIADUTO	ALTO	25958-250
SLOPPER	ALTO	25956-190

ALAGOAS	ARARAS	25957-010
GUAREI	ARARAS	25960-720
PARAÍBA	ARARAS	25957-265
PERNAMBUCO	ARARAS	25958-190
PIAUÍ	ARARAS	25958-200
RIO DE JANEIRO	ARARAS	25958-230

ACRE	BARROSO	25957-007
BAHIA	BARROSO	25957-025
PARÁ	BARROSO	25957-260
SERVIDÃO ORCAR ANSELMO	BARROSO	25957-255
RONDÔNIA	BARROSO	25958-240

BEIRA LINHA	BEIRA LINHA	25957-030
JAGUARIBE	BEIRA LINHA	25955-041
PARANÁ	BEIRA LINHA	25957-247

CAXANGA	CAXANGÁ	25958-510
RIO GRANDE DO SUL	CAXANGÁ	25975-280
PIABANHA	CAXANGÁ	25957-180
SAMUEL VIEIRA	CAXANGÁ	25957-195

MARIA JOSE FERREIRA	ERMITAGE	25975-780
---------------------	----------	-----------

DILCE MARIA MARINHEIRO MACHADO	FISCHER	25976-625
--------------------------------	---------	-----------

ÁLVARO PANA	FONTE SANTA	25976-277
ESTRADA CAINGA	FONTE SANTA	25976-130
ESTRADA FONTE SANTA	FONTE SANTA	25976-700
ESTRADA JUPITER	FONTE SANTA	25976-250
ESTRADA MERCÚRIO	FONTE SANTA	25976-290
ESTRADA PLUTÃO	FONTE SANTA	25976-245
ESTRADA SATURNO	FONTE SANTA	25976-420
ESTRADA VÊNUS	FONTE SANTA	25976-490
IRENE SOARES TELLES	FONTE SANTA	25976-420
DOUTOR ROGERIO DE MOURA ESTEVÃO	FONTE SANTA	25975-440
JOSÉ MARTINIANO DE ALENCAR	FONTE SANTA	25975-439

RUA	BAIRRO	CEP
ALAMEDA IGUAPEBA	GRANJA GUARANI	25960-400

ALAMEDA MAUES	GRANJA GUARANI	25960-520
ANTÔNIO FRANCISCO VELLOSO	GRANJA GUARANI	25960-260
GONÇALVES LEDO	GRANJA GUARANI	25960-360
JOSÉ BONIFÁCIO	GRANJA GUARANI	25960-470

ESTRADA A	PESSEGUEIROS	25980-150
SOARES TEIXEIRA	PESSEGUEIROS	25980-160
RUA	BAIRRO	CEP
RUA DA MATA	ROSÁRIO	25956-110
FRANCISCO DA ROCHA	ROSÁRIO	25956-110
GENECI VITORINO DOS SANTOS	ROSÁRIO	25957-220
JOSE BANDEIRA VIANNA	ROSÁRIO	25956-190
OTTO ALENCAR	ROSÁRIO	25956-250
BOA VISTA	SANTA CECÍLIA	25957-173
BRÁSILIA	SANTA CECÍLIA	25958-410
CECÍLIA MEIRELLES	SANTA CECÍLIA	25958-520
GOIÁS	SANTA CECÍLIA	25958-680
MATO GROSSO	SANTA CECÍLIA	25957-250
PADRE FEIJO	SANTA CECÍLIA	25958-620
SANTA CATARINA	SANTA CECÍLIA	25958-500
ESTRADA SANTA RITA	SANTA RITA	25980-250
ESTRADA SANTANA	SANTA RITA	25980-020
ESTRADA FAZENDA ALPINA	SANTA RITA	25980-010
ESTRADA TIMOTEO	SANTA RITA	25950-001
ESTRADA RICÃO DO VOVÓ	SANTA RITA	25985-000
ALBERTO DE OLIVEIRA	SÃO PEDRO	25956-010
CASSIANO RICARDO	SÃO PEDRO	25956-070
RUA DAS CASAS POPULARES	SÃO PEDRO	25956-060
FILEUTERPE	SÃO PEDRO	25956-005
JOAQUIM DE ANDRADE	SÃO PEDRO	25956-150
LUIZ NOGUET JÚNIOR	SÃO PEDRO	25956-210
MANOEL CARREIRO DE MELO	SÃO PEDRO	25956-080
PALMIRA MARIA DE OLIVEIRA	SÃO PEDRO	25956-270
PRAÇA NOSSA SENHORA APARECIDA	SÃO PEDRO	25956-030
TEÓFILO DIAS	SÃO PEDRO	25956-125
ZENOBIO DA COSTA	SÃO PEDRO	25956-360
ESTRADA CAXAMBU	TRÊS CORREGOS	25980-080
TENENTE LUIZ MEIRELLES	VÁRZEA	25955-001
DOUTOR JOSÉ MENDONÇA CLARK	VARZEA	25953-560

Área do cliente com autoatendimento para 2ª via de fatura, histórico de pagamentos, mudança de plano, agendamento de instalação e cancelamento. Deve-se oferecer opções de data de vencimento.

USAMOS O IXC ELES TEM UMA AREA DO CLIENTE

https://sistema.ixcsoft.com.br/central_assinante_web/

Informações claras sobre fidelização: prazo máximo de 12 meses , critérios de multa proporcional e hipóteses de isenção por descumprimento da prestadora.

Prazo de Fidelização: Todos os planos têm fidelidade mínima de 12 meses, contados a partir da data de assinatura do contrato ou aceite do termo de adesão.

Prorrogação automática: Após o término do período de 12 meses, o contrato pode ser prorrogado automaticamente por iguais períodos, sem custos adicionais, salvo pelos valores referentes aos serviços contratados.

Rescisão antecipada: Caso o cliente deseje rescindir o contrato antes do término do prazo de fidelidade, é necessário comunicar a prestadora com antecedência mínima de 30 dias.

Multa proporcional: A rescisão antecipada por iniciativa do cliente sem justa causa implica no pagamento de 10% do valor total dos serviços que seriam prestados até o final do período de fidelidade.

Isenção da multa: A multa não será aplicada se a rescisão ocorrer por justa causa, como falha comprovada na prestação dos serviços pela Terelink ou qualquer outro motivo previsto em lei.

Informações sobre qualidade de serviço e links para teste oficial de velocidade Brasil Banda Larga/ESAQ, com breve explicação dos indicadores. (speedtest copel ou qqer outro)

Qualidade do Serviço e Teste de Velocidade

A Terelink preza pela transparência e qualidade de seus serviços de internet. Para que você possa conferir a performance da sua conexão, disponibilizamos links para testes oficiais de velocidade e explicações sobre os principais indicadores.

Teste de Velocidade Oficial

Teste oficial Anatel – Brasil Banda Larga / ESAQ

Speedtest Copel

Indicadores de Qualidade

Download: Velocidade com que você recebe dados da internet.

Upload: Velocidade com que você envia dados para a internet.

Latência (Ping): Tempo de resposta da conexão. Quanto menor, melhor a experiência.

Estabilidade: Consistência da conexão ao longo do tempo.

Política de gestão de tráfego e eventuais práticas de traffic shaping ou priorização, em linguagem clara, para garantir transparência da experiência de uso.

Para garantir uma internet estável e de qualidade para todos os clientes, a Terelink adota práticas de gestão de tráfego.

Isso significa que, em horários de pico, certos tipos de uso intensivo (como downloads muito grandes) podem ter sua velocidade temporariamente reduzida para não comprometer a navegação, streaming ou chamadas de vídeo.

Todas as práticas são realizadas de forma transparente, sem priorização ou bloqueio de sites e serviços essenciais.

Nosso objetivo é manter uma experiência de internet justa e consistente para todos os assinantes.

A Terelink oferece total transparência e facilidade para nossos clientes.

Informações sobre portabilidade, migração de planos e procedimentos de cancelamento, com meios digitais de fácil acesso, conforme diretrizes do RGC.

Migração de planos: Você pode alterar seu plano de internet a qualquer momento, escolhendo velocidades diferentes conforme sua necessidade. Qualquer ajuste será refletido na próxima fatura.

Procedimento de cancelamento: Caso deseje encerrar o contrato, o processo pode ser feito de forma simples e digital, através da Área do Cliente ou por e-mail de atendimento.

Multa proporcional e prazos: Em caso de cancelamento antes do fim da fidelidade, será aplicada multa proporcional de 10%, conforme cláusula do contrato.

Portabilidade: Sempre que aplicável, garantimos que o cliente possa realizar mudanças ou migrações de forma transparente, segura e sem complicações.

Canais de Atendimento Terelink

A Terelink oferece canais de atendimento acessíveis e eficientes, garantindo transparência e suporte rápido aos clientes.

Canais de atendimento múltiplos e acessíveis: telefone/SAC, chat, WhatsApp e aplicativo próprio, com horários e prazos de resposta . A manutenção de canais e alternativas em indisponibilidade decorre do RGC.

Contato:

Telefone e WhatsApp: (21) 2642-0068 (mesmo número para ligação e WhatsApp)

Horário de atendimento: Segunda a sexta-feira, das 9h às 18h

Prazos de resposta:

WhatsApp: respostas no mesmo dia

E-mail: até 24 horas úteis

suporte@terelink.com.br

terelink@terelink.com.br

Reparo técnico: realizados no mesmo dia, sempre que possível

Observação: Mesmo com um único canal, garantimos atendimento eficiente e ágil, conforme as diretrizes do RGC.

informações sobre outorga/autorização SCM ou situação regulatória, com número do ato ou menção à autorização, reforçando conformidade — especialmente relevante diante do plano da Anatel de regularização e fim de dispensas.

Ato nº 228, de 10 de janeiro de 2023

Página de cobertura institucional e “sobre a empresa”, incluindo área de atuação e, quando aplicável, atendimento corporativo com SLA e contatos dedicados. Exemplos setoriais mostram a prática.

A Terelink Internet é um provedor de internet, fundado em setembro de 2022, na cidade de Teresópolis/RJ. Nosso objetivo é oferecer um serviço de qualidade, com atendimento próximo e humanizado, sempre prezando pela confiança e pelo relacionamento direto com nossos clientes. Somos uma empresa local e de pequeno porte, mas com compromisso de gente grande: garantir conexões estáveis, suporte ágil e a tranquilidade de estar sempre conectado.

Missão: Levar internet de qualidade para todos bairros de teresopolis, atendendo todos os públicos. Com preço justo e atendimento humanizado.

Visão: Ser reconhecido regionalmente pela excelência em gestão e assistência técnica.

Valores: Transparência, Ética, Respeito, Compromisso, Segurança e Eficiência.

Atualmente atendemos clientes residenciais e comerciais em Teresópolis e regiões próximas. Entre em contato para verificar a disponibilidade em seu endereço.

Avisos de transparência em ofertas: cadastro prévio de ofertas na Anatel, quando aplicável, e condições promocionais com prazos de vigência, evitando publicidade enganosa.

Não temos promoção no momento

Acessibilidade digital e compatibilidade com leitores de tela, além de linguagem clara e objetiva nas páginas regulatórias e contratuais, para efetivar os direitos do consumidor.