

## CONTRATO DE PRESTAÇÃO DO SERVIÇO DE COMUNICAÇÃO MULTIMÍDIA - SCM

A empresa LINK TELECOM SERVIÇOS DE INTERNET LTDA - nome fantasia LINK TELECOM, sociedade com sede na Rua Coronel Virgílio de Almeida Paes, nº 524-Granja Lisboa - CEP: 60.540-446, na cidade de Fortaleza, Estado do Ceará/CE, inscrita no CNPJ sob o nº 31.951.081/0001-39, **detentora de Autorização Pública para Prestação de Serviço de Comunicação Multimídia, conforme Ato nº 400, de 25 de Janeiro de 2017 da ANATEL, publicado no DOU em 31/01/2017, Seção I, Página 17, doravante denominada LINK TELECOM, prestará o Serviço de Comunicação Multimídia, doravante denominado apenas SCM, ao ASSINANTE**, em sua respectiva Área de Autorização, mediante adesão às cláusulas e condições estabelecidas neste contrato, na forma da regulamentação do SCM editada pela Agência Nacional de Telecomunicações - ANATEL.

### 1. DENIFIÇÕES

#### 1.1. Aplicam-se ao presente Contrato as seguintes definições:

- a. Acesso em Serviço: acesso que está ativado e prestando serviço ao Assinante;
- b. ANATEL: Agência Nacional de Telecomunicações com endereço para correspondência à Rua SAUS Quadra 06, Bloco F, 2º andar, Brasília - DF, CEP: 70.070-940, endereço eletrônico [www.anatel.gov.br](http://www.anatel.gov.br) e central de atendimento números 1331 e 1332 para deficientes auditivos;
- c. Área de Prestação de Serviço: área geográfica de âmbito nacional onde o SCM pode ser explorado conforme condições preestabelecidas pela Anatel;
- d. Assinante: pessoa física ou jurídica que possui vínculo contratual com a prestadora para fruição do SCM;
- e. Central de Atendimento: órgão de atendimento da Prestadora de SCM ao ASSINANTE, por meio do telefone 4042-0778, responsável pelo recebimento de reclamações, solicitações de informações e de serviços. Os endereços para atendimento personalizado constam no portal da LINK TELECOM;
- f. Conexão à Internet: habilitação de um terminal para envio e recebimento de pacotes de dados pela Internet, mediante a atribuição ou autenticação de um endereço IP;

g. Informações Multimídia: sinais de áudio, vídeo, dados, voz e outros sons, imagens, textos e outras informações de qualquer natureza;

h. LGT: Lei Geral de Telecomunicações nº 9.472, de 1997;

i. Plano de Serviço: documento que descreve as condições de prestação do serviço quanto às suas características, ou seu acesso, manutenção do direito de uso, utilização e serviços eventuais e suplementares a ele inerentes, preços associados, seus valores e as regras e critérios de sua aplicação;

j. Portal LINK na Internet: [WWW.LINKFORTALEZA.COM.BR](http://WWW.LINKFORTALEZA.COM.BR) ;

k. Prestadora: pessoa jurídica que mediante autorização presta o SCM.

l. Taxa de Instalação: valor devido pelo ASSINANTE, que lhe garante a prestação e/ou manutenção do SCM;

m. Velocidade: capacidade de transmissão da informação multimídia expressa em bits por segundo (bps), medida conforme critérios estabelecidos em regulamentação específica.

## 2. OBJETO

2.1.O objeto do presente instrumento é a prestação, pela LINK TELECOM ao ASSINANTE, do Serviço de Comunicação Multimídia - SCM e, quando aplicável, o provimento e o uso de equipamentos, no endereço a ser designado pelo ASSINANTE, conforme discriminado neste Contrato e seus anexos.

## 3. MODALIDADE DE SERVIÇO

3.1.O SCM será prestado mediante contratação, pelo ASSINANTE, de plano e/ou pacote de serviços de seu interesse, ofertado pela LINK TELECOM, em qualquer de suas modalidades.

3.2.O uso do serviço pelo ASSINANTE implica na anuência e aceitação integral dos termos deste Contrato e do plano e/ou pacote de serviços contratado.

3.3.A LINK TELECOM reserva a si o direito de criar, alterar ou modificar e excluir produtos, planos e pacotes de serviços, de acordo com as normas regulatórias e legislação aplicável.

3.4.O ASSINANTE através da assinatura deste instrumento manifesta ciência de que estará sujeito a limites para transmissão e recepção de dados, de acordo com as características e modalidade do plano e/ou pacote de serviços contratado, bem como decorrentes de fatores externos, alheios à vontade da LINK TELECOM.

4. OBRIGAÇÕES E DIREITOS DAS PARTES Além do disposto na legislação pertinente, em especial no Regulamento do SCM, são obrigações e direitos das Partes:

4.1. OBRIGAÇÕES DA LINK TELECOM:

I. Prestar o SCM conforme especificado no Contrato, por vinte e quatro horas por dia e sete dias por semana, durante a vigência deste contrato, responsabilizando-se integralmente pela exploração e execução do serviço perante o ASSINANTE, podendo, eventualmente, sofrer interrupções devido a:

a. Manutenções técnicas e/ou operacionais que exijam o desligamento temporário do sistema ou impossibilitem o acesso;

b. Casos fortuitos ou força maior;

c. Ações de terceiros que impeçam a prestação dos serviços;

d. Falta de fornecimento de energia elétrica para a prestação do serviço por parte da LINK TELECOM; e

e. Ocorrências de falhas no sistema de transmissão e/ou roteamento.

f. Problemas de software e hardware em equipamentos de uso pessoal do ASSINANTE;

II. Não condicionar a oferta do SCM à aquisição de qualquer outro serviço ou facilidade oferecida, ainda que prestado por terceiros;

III. Manter central de atendimento telefônico, durante o horário comercial de segunda a sábado, nos horários de 08:00 as 20:00HS ; sábado ; 08:00 às 16:00hs ; domingo e feriados , nos horários de 08:00 às 17:00hs .

IV. Não impedir, por contrato ou por outro meio, que o ASSINANTE seja atendido por outras prestadoras ou outros serviços de telecomunicações;

V. Prestar esclarecimentos ao ASSINANTE, de pronto e livre de ônus, face a suas reclamações e dúvidas relativas à fruição dos serviços. O atendimento a qualquer solicitação feita por parte do ASSINANTE se dará via Central de Atendimento, devendo o ASSINANTE acionar a LINK TELECOM por meio dos contatos descritos acima;

VI. Sanar eventuais falhas e problemas relacionados ao serviço, conforme regulamentação.

VII. Não recusar o atendimento a pessoas cujas dependências estejam localizadas na área de cobertura da LINK TELECOM, nem impor condições discriminatórias, salvo nos casos de indisponibilidade técnica;

VIII. Tornar disponíveis ao ASSINANTE, com antecedência razoável, informações relativas a preços, condições de fruição do serviço, bem como suas alterações;

IX. Tornar disponíveis ao ASSINANTE 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;

X. Observar os parâmetros de qualidade estabelecidos na regulamentação e nos contratos celebrados com o ASSINANTE;

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

XII. Zelar pelo sigilo inerente aos serviços de telecomunicações e pela confidencialidade quanto aos dados e informações do ASSINANTE, empregando todos os meios e tecnologia necessários para assegurar este direito dos usuários.

XIII. Instalar os serviços contratados e repará-los quando necessário de acordo com as normas previstas na legislação vigente.

#### 4.2.DIREITOS DA LINK TELECOM:

I. Empregar equipamentos e infraestrutura que não lhe pertençam;

II. Contratar com terceiros o desenvolvimento de atividades inerentes, acessórias ou complementares ao serviço;

III. Suspender na forma da legislação aplicável, a prestação de serviços de forma temporária ou permanente, em razão da inadimplência, após 15 (quinze dias) corridos de inadimplência contratual;

IV. Utilizar-se de todos os meios legais, inclusive protestos e inscrição em cadastro de inadimplentes, para cobrança de débitos.

V. Não ser responsabilizada pela fiscalização, acompanhamento ou controle da segurança dos equipamentos de uso pessoal do ASSINANTE sendo, nesse caso, de inteira responsabilidade desta utilização dos serviços contratados, o conteúdo acessado, bem como a responsabilidade pelo extravio de informações pessoais consideradas sigilosas como senhas, dentre outras, do ASSINANTE e/ou de terceiros.

VI. Em casos de Requerimento Policial e/ou Determinação Judicial informar aos órgãos competentes dados cadastrais do Assinante.

#### 4.3. OBRIGAÇÕES DO ASSINANTE:

I. Efetuar o pagamento dos valores especificados no documento de cobrança (Fatura), até a data do vencimento independente da utilização do serviço por discricionariedade do ASSINANTE ou do recebimento físico do boleto;

II. Comunicar à LINK TELECOM, através da Central de Atendimento, toda e qualquer irregularidade ou mau funcionamento do serviço ou fato nocivo à segurança, visando possibilitar a adequada assistência e/ou orientação pela LINK TELECOM;

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

IV. Assumir inteira responsabilidade pelo correto uso do serviço no endereço instalado, inclusive com relação à configuração de seus equipamentos, obedecendo aos padrões e características técnicas autorizadas pela LINK TELECOM, sob pena de suspensão do serviço;

V. Adquirir, construir e manter toda a infraestrutura/rede interna e equipamentos necessários para a ativação e prestação do SCM;

VI. Providenciar local adequado e infraestrutura necessária à correta instalação e funcionamento dos equipamentos da LINK TELECOM, quando for o caso;

VII. Ter restabelecida a integridade dos direitos relativos à prestação dos serviços, a partir da quitação integral da dívida, ou de acordo celebrado com a LINK TELECOM, com a imediata exclusão de informação de inadimplência sobre ele anotada, respeitando os prazos de exclusão internas dos órgãos;

VIII. Bloqueio temporário ou permanente, total ou parcial, do acesso a comodidades ou utilidades contratadas, mediante solicitação expressa à Central de Atendimento, limitado a 120 (cento e vinte) dias;

IX. Continuidade do serviço pelo prazo contratual, salvo hipóteses previstas neste Contrato e na legislação aplicável;

X. Recebimento do documento de cobrança com discriminação dos valores cobrados.

XI. Permanecer vinculada a contrato de permanência enquanto receber benefício ou enquanto não abdicar do recebimento do mesmo, nos termos estabelecidos no contrato de permanência;

XII. Efetuar o pagamento de multa rescisória estabelecida em documento próprio, nos casos de rescisão injustificada antecipada deste contrato de prestação de serviços, nos termos e condições estabelecidos no Contrato de Permanência.

XIII. Solicitar por qualquer canal de atendimento disponibilizado, a emissão de novo boleto/fatura de cobrança com até 48 (quarenta e oito) horas de antecedência da data de seu vencimento, em caso do não recebimento físico ou virtual do documento de cobrança mensal.

XIV. Enviar comprovante de pagamento à LINK TELECOM, caso seja identificada qualquer inconsistência bancária que impossibilite o processamento da informação de pagamento da ASSINANTE.

XV. Devolver equipamentos fornecidos em comodato para a prestação dos serviços, ou efetuar o pagamento do valor de nota fiscal dos mesmos, resguardada a depreciação natural.

## 5. PREÇO, CONDIÇÕES DE PAGAMENTO E REAJUSTE

5.1. Pela prestação do SCM, o ASSINANTE pagará à LINK TELECOM os valores vigentes na data de prestação dos serviços, incluindo, mas não limitado, a mensalidade, taxa de instalação, taxa de visita técnica, taxa de configuração e demais serviços adicionais, que poderão variar de acordo com as condições comerciais oferecidas pela LINK TELECOM, e com as opções contratadas pelo ASSINANTE.

5.2. A LINK TELECOM disponibiliza o preço dos seus serviços em seu Portal Eletrônico, na Internet ([www.linkfortaleza.com.br](http://www.linkfortaleza.com.br)), ou por meio da Central de Atendimento.

5.3. O ASSINANTE é o único responsável pelo pagamento dos valores apresentados em documento de cobrança (Fatura), respeitando-se a incidência tributária aplicável conforme a legislação vigente, e deverá pagá-lo, pontualmente, na rede bancária credenciada ou ainda através de outros meios a serem oportunamente divulgados pela LINK TELECOM.

5.4. Descontos, independente da natureza compensatória ou indenizatória, que eventualmente venham a ser concedidos SEMPRE serão aplicados na fatura subsequente a do mês de aplicação do desconto.

5.5. Os preços dos serviços poderão ser reajustados depois de decorridos 12 (doze) meses a partir da data-base de início de comercialização do serviço, independente da data de contratação pelo ASSINANTE, limitado ao IGP-DI ou outro índice que venha a substituí-lo, ficando a LINK TELECOM sujeita a veicular o fato mediante publicação em jornal de grande circulação na área de autorização, com uma antecedência mínima de 30 (trinta) dias.

5.6. Caso a legislação permita reajuste em prazo inferior a 12 (doze) meses, o reajuste poderá ser aplicado imediatamente a este Contrato.

5.7. Os preços promocionais, praticados com desconto, poderão ser alterados até o Valor Integral dos Serviços de SCM e serviços relacionados, conforme descrito no Informe Geral de Preços disponibilizados no Portal LINK TELECOM no endereço [www.linkfortaleza.com.br](http://www.linkfortaleza.com.br) mediante comunicação prévia, pela LINK TELECOM, de acordo com a regulamentação.

5.8.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 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.

5.9.O não recebimento do documento de cobrança (Fatura) não isenta o ASSINANTE de realizar o pagamento, dos valores por ele devidos, até a data de seu vencimento. Neste caso, o ASSINANTE deverá entrar em contato com a LINK TELECOM, através da Central de Atendimento, que informará o procedimento a ser adotado para efetivação do pagamento devido.

## 6. INADIMPLEMENTO

6.1.O não pagamento do documento de cobrança até a data de vencimento acarretará em:

- I. Aplicação de multa moratória de 2% (dois por cento) sobre o valor em atraso;
- II. Incidência de juros moratórios de 1% (um por cento) ao mês, calculados pro rata dia sobre o valor em atraso, até a data do efetivo pagamento;
- III. Atualização monetária do débito pelo IGPDl nos casos de inadimplemento superior a 360 dias;

6.2.Além do disposto no item 6.1, acima, o não pagamento do documento de cobrança pelo ASSINANTE facultará à LINK TELECOM, independentemente de qualquer aviso ou notificação judicial ou extrajudicial:

- I. Suspende a prestação do serviço, após transcorridos 15 (QUINZE) dias de atraso no pagamento, até a data de quitação integral da dívida ou de acordo celebrado com a LINK TELECOM, servindo o presente contrato de notificação prévia da suspensão da prestação dos serviços;
- II. Cancelar a prestação do serviço e rescindir o presente Contrato, depois de transcorrido período de 35 (trinta e cinco) dias de atraso no pagamento;
- III. Incluir os dados do ASSINANTE nos sistemas de proteção ao crédito;

6.3.Na hipótese de rescisão deste Contrato por atraso no pagamento, a prestação de serviços pela LINK TELECOM ficará condicionada à:

- I. Quitação dos débitos pendentes, inclusive encargos; e

II. Adesão a novo contrato de prestação de serviços com a LINK TELECOM, dentro das condições vigentes;

6.4.Caso a LINK TELECOM deixe de aplicar o disposto nos itens 6.1, 6.2 e 6.3 acima, ou aplique critérios diferenciados e mais benéficos ao ASSINANTE, tal hipótese não implicará em novação ou renúncia dos direitos estabelecidos nestes dispositivos, pela LINK TELECOM.

## 7. SUSPENSÃO DOS SERVIÇOS PELA LINK TELECOM:

7.1.1. Além das hipóteses previstas neste Contrato, na legislação e na regulamentação aplicável, a LINK TELECOM poderá suspender o SCM nos casos de:

I. Descumprimento de obrigações contratuais, legais ou regulamentares, incluído o uso indevido do serviço, pelo ASSINANTE;

II. Manutenção preventiva dos equipamentos e/ou redes empregadas na prestação do serviço, mediante aviso prévio ao ASSINANTE;

III. Manutenção corretiva dos equipamentos e/ou redes empregadas na prestação dos serviços; IV. Em caso de recusa injustificada, pelo ASSINANTE, na entrega de documentos que comprovem os dados cadastrais informados no momento da assinatura contratual ou ordem de serviços, bem como, comprovação do pagamento nos termos da cláusula 4.3, XIV.

## 7.2. PELO ASSINANTE:

7.2.1. O ASSINANTE adimplente poderá requerer à LINK TELECOM a suspensão temporária, sem ônus, do SCM, pelo prazo mínimo de 30 (trinta) dias, e no máximo 120 (cento e vinte) dias, uma única vez a cada período de 12 (doze) meses, mantendo seu código de acesso e a possibilidade de restabelecimento da prestação do serviço no mesmo endereço.

7.2.2. A solicitação de suspensão temporária da prestação de serviços acarretará igualmente na suspensão do prazo de permanência ao qual o ASSINANTE estiver vinculado.

7.2.3. A solicitação de suspensão temporária de forma diversa da prevista no item anterior sujeita o ASSINANTE ao pagamento pela facilidade.

7.2.4. O ASSINANTE tem o direito de requerer gratuitamente a cessação da suspensão temporária a qualquer tempo, devendo a prestação do SCM ser reiniciada em até 24 (vinte e quatro) horas após o requerimento, salvo em caso de indisponibilidade técnica.



## 8. MANUTENÇÃO DO SERVIÇO

8.1.A LINK TELECOM poderá realizar interrupções programadas no SCM, motivadas por ações de manutenção, ampliação de redes e similares, sendo que o ASSINANTE deverá ser comunicado sobre o evento com a maior antecedência possível.

8.2.Em qualquer hipótese, a LINK TELECOM não será obrigada a conceder o desconto se a interrupção ou degradação do serviço ocorrer por motivos de caso fortuito ou de força maior.

## 9. PROVIMENTO E USO DE EQUIPAMENTOS

9.1.Conforme necessário à prestação do serviço SCM, a LINK TELECOM poderá prover ao ASSINANTE equipamentos de sua propriedade ou de terceiros, sendo os equipamentos sempre fornecidos em caráter de comodato.

9.2.O ASSINANTE é responsável por quaisquer defeitos, falhas, danos ou avarias verificados no(s) equipamento(s) provido(s), comprometendo-se a:

I. Não permitir que terceiros não indicados pela LINK TELECOM façam quaisquer intervenções ou inspeções no(s) equipamento(s);

II. Arcar com todos os custos decorrentes da má utilização do(s) equipamento(s);

III. Comunicar à LINK TELECOM a existência de quaisquer defeitos ou de anomalias.

9.3.A LINK TELECOM ou terceiros autorizados providenciarão a retirada dos Equipamentos disponibilizados pela LINK TELECOM em comodato e instalados no endereço do Assinante, sem ônus, em até 30 (trinta) dias da data de término ou da rescisão do Contrato;

9.3.1. Caso a LINK TELECOM não consiga retirar os Equipamentos instalados no local informado pelo Assinante por motivos causados pelo próprio Assinante, este ficará responsável pela entrega dos Equipamentos à LINK TELECOM . Para tanto, a LINK TELECOM comunicará o Assinante, por qualquer meio hábil, que foi impedida de retirar os Equipamentos, indicando o motivo do impedimento e o local onde os Equipamentos deverão ser entregues pelo Assinante.

9.3.2. Em não havendo a entrega dos Equipamentos disponibilizados pela LINK TELECOM por parte do Assinante, por qualquer motivo, em até 30 (trinta) dias a contar da data de recebimento do comunicado entregue pela LINK TELECOM , o Assinante estará sujeito ao ressarcimento do valor do equipamento vigente à época do pagamento, conforme valores descritos no Portal LINK TELECOM .

9.3.3. Os Equipamentos disponibilizados pela LINK TELECOM deverão ser entregues em bom estado, em perfeito funcionamento e na sua integralidade. Caso os Equipamentos sejam entregues modificados ou danificados, a LINK TELECOM poderá cobrar do Assinante o valor dos Equipamentos atualizado à data de sua retirada, conforme valores de mercado devidamente comprovado através de Nota Fiscal, estando sujeito a aplicação de depreciação.

9.4. Não havendo o pagamento das multas descritas acima nos prazos convencionados, a LINK TELECOM poderá utilizar dos meios legais disponíveis para a exigência e a cobrança dos respectivos valores.

9.5. O cliente fica obrigado a indenizar a LINK TELECOM TELECOM no valor de mercado do equipamento, ficando desde já autorizado a emissão da cobrança bancária, depois de notificado para tanto nas seguintes hipóteses:

I. Roubo, furto ou extravio dos equipamentos, quando verificada falta ao dever de guarda e zelar do CLIENTE previsto neste contrato na subcláusula 9.5;

II. Término ou rescisão do contrato, verificada a destruição parcial ou total dos equipamentos, salvo os desgastes normais decorrentes da sua utilização.

## 10. VIGÊNCIA

10.1. O prazo de vigência do presente Contrato é indeterminado, para clientes não vinculados à LINK TELECOM através de contrato de permanência, a contar da data de instalação e disponibilização do SCM pela LINK TELECOM

10.2. Caso o cliente opte pela fidelização, a contar da data de instalação e disponibilização do SCM pela LINK TELECOM, o prazo contratual e o prazo do contrato de permanência será de 12 (doze) meses, renovados automaticamente enquanto houver a concessão de benefícios.

## 11. RESCISÃO

11.1. O presente Contrato poderá ser rescindido, nas seguintes condições:

11.1.1. De pleno direito, em caso de extinção da autorização da LINK TELECOM para a prestação do SCM;

11.1.2. Por morte, no caso de ASSINANTE pessoa natural; e falência ou dissolução, no caso de ASSINANTE pessoa jurídica;

11.1.3. Pelo ASSINANTE, a qualquer tempo, mediante comunicação a LINK TELECOM, a qual poderá se dar:

I. Através do envio de correspondência ao endereço da LINK TELECOM indicado neste Contrato;

11.1.4. Pela LINK TELECOM : I. Na hipótese de descumprimento, pelo ASSINANTE, de suas obrigações contratuais, legais ou regulamentares quanto à utilização do serviço e equipamentos, inclusive, de forma fraudulenta ou com o propósito de lesar terceiros ou a CONTRATADA;

II. Decorrido o prazo de 30 (trinta) dias de inadimplemento pelo ASSINANTE, na forma da cláusula 6.2, acima;

III. Em decorrência de atos do poder público ou de terceiros que impeçam a execução do presente Contrato;

IV. Em caso de solicitação de mudança de endereço feita pelo ASSINANTE, para endereço em que não haja viabilidade técnica para prestação do serviço;

V. Em caso de recusa injustificada, pelo ASSINANTE, na entrega de documentos que comprovem os dados cadastrais informados.

11.2. A partir da extinção deste Contrato, o ASSINANTE está ciente de que deverá devolver os equipamentos de propriedade da LINK TELECOM , quando aplicável, bem como efetuar o pagamento de todos os valores referentes aos serviços prestados, até o seu efetivo cancelamento.

## 12. RESPONSABILIDADE

12.1. A LINK TELECOM somente será responsável pelos danos diretos por ela comprovadamente causados, inclusive para fins de concessão dos descontos previstos na Cláusula 8 acima, excluindo-se de sua responsabilidade os lucros cessantes e os danos indiretos.

12.2. A LINK TELECOM 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 ASSINANTE, 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 ASSINANTE 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.

## 13. CONFIDENCIALIDADE

13.1. Toda informação que venha a ser fornecida por uma Parte, a Reveladora, à outra Parte, a Receptora, será tratada como sigilosa se estiver escrita e assinalada como sendo confidencial.

13.2. Pelo prazo de 3 (três) anos a partir da revelação, a Receptora deverá preservar a obrigação de sigilo.

13.3. Não obstante qualquer disposição diversa neste instrumento, a Receptora não terá qualquer obrigação de preservar o sigilo relativo à informação que:

I. Era de seu conhecimento antes desta contratação, e a informação foi obtida sem sujeição a qualquer obrigação de sigilo;

II. For revelada a terceiros pela Reveladora, com isenção de restrições;

III. Estiver publicamente disponível;

IV. For total e independentemente desenvolvida pela Receptora; ou

V. Tenha sido exigida por ordem judicial ou administrativa.

13.4. Toda informação será considerada pertencente à Reveladora, e a Receptora devolverá toda informação recebida de forma tangível à Reveladora ou destruirá toda informação por ocasião da rescisão ou vencimento deste instrumento. A Receptora não usará qualquer informação pertencente à Reveladora para qualquer fim, sem o expresso consentimento escrito da Reveladora.

13.5. O ASSINANTE desde já autoriza a LINK TELECOM a divulgar o seu nome como fazendo parte da relação de clientes da LINK TELECOM no Brasil. O ASSINANTE poderá cancelar a autorização prevista neste item, a qualquer tempo, sem justificativa, mediante prévio aviso, por escrito à LINK TELECOM .

#### 14. SERVIÇOS DE INTERNET

14.1. Na contratação de serviços de acesso a Internet, o ASSINANTE se compromete a:

I. Observar as regras relativas à utilização do serviço, respeitando a privacidade e intimidade de outros usuários e/ou terceiros;

II. Não difamar, insultar ou ensejar constrangimento ou qualquer tipo de discriminação seja sexual, de raça, cor, origem, idade, condição social, presença de deficiência, crença política ou religiosa;

III. Respeitar as leis de natureza cível ou criminal aplicáveis ao serviço;

IV. Não enviar mensagens indesejadas (spams) ou arquivos com vírus;

V. Não permitir, facilitar ou incitar, direta ou indiretamente, o acesso não autorizado de qualquer natureza a computadores ou a redes da LINK TELECOM ou de qualquer outra entidade ou organização;

VI. Manter a segurança da procedência, autenticidade, integridade ou sigilo das informações ou dados da LINK TELECOM ou de terceiros;

VII. Não prejudicar, intencionalmente, usuários da Internet através de desenvolvimento de programas, vírus, acesso não autorizado a computadores, alterações de arquivos, programas e dados residentes na rede e utilização de cookies, em desacordo com as leis e/ou com as melhores práticas de mercado;

VIII. Não divulgar propagandas ou anunciar produtos e serviços através de correios eletrônicos (mala direta ou spam);

IX. Não hospedar spammers.

14.2. Se o ASSINANTE utilizar práticas que desrespeitem a lei, comprometam a imagem pública da LINK TELECOM ou, ainda, contrárias aos usos e costumes considerados razoáveis e normalmente aceitos no ambiente da Internet, tais como, mas não se restringindo a:

I. Invadir a privacidade ou causar danos diretos ou indiretos a outros membros da comunidade Internet;

II. Simples tentativa, acesso ou qualquer forma de controle não autorizado de banco de dados ou sistema informatizado da LINK TELECOM e/ou de terceiros;

III. Acessar, alterar e/ou copiar arquivos ou, ainda, simples tentativa de obtenção de senhas e dados de terceiros sem prévia autorização;

IV. Enviar mensagens coletivas de e-mail (spam mails) a grupos de usuários, ofertando produtos ou serviços de qualquer natureza, que não sejam de interesse dos destinatários ou que não tenham consentimento expresso deste;

V. Disseminação de vírus de quaisquer espécies;

VI. Utilizar o serviço ora contratado para a prática de qualquer conduta definida como crime em legislação vigente seja ela no Brasil ou em outro país que reprima essa conduta.

VII.

14.3. A LINK TELECOM, nos casos do ASSINANTE utilizar-se de qualquer das práticas previstas na cláusula acima, poderá suspender temporariamente o SCM, sendo que tal fato não poderá ensejar a aplicação dos descontos concernentes à interrupção do

serviço de que trata a cláusula 8 deste instrumento, e a rescisão poderá ocorrer em caso de reincidência.

## 15. PARÂMETROS DE QUALIDADE

15.1. São parâmetros de qualidade do SCM, sem prejuízos de outros que venham a ser estabelecidos na regulamentação:

I. Fornecimento de sinais respeitando as características estabelecidas na regulamentação;

II. Disponibilidade do serviço nos índices contratados;

III. Emissão de sinais eletromagnéticos nos níveis estabelecidos na regulamentação da Anatel; IV. Divulgação de informações ao ASSINANTE de forma inequívoca, ampla e com antecedência razoável quanto a alterações de preços e condições de fruição do serviço;

V. Rapidez no atendimento às solicitações e reclamações do ASSINANTE;

VI. Número de reclamações;

VII. Fornecimento à Anatel das informações necessárias à obtenção dos indicadores de qualidade do serviço, da planta, bem como, os econômico-financeiros, de forma a possibilitar a avaliação da qualidade na prestação de serviço pelo órgão regulador.

## 16. DISPOSIÇÕES GERAIS

16.1. O ASSINANTE poderá encontrar cópia deste contrato no portal eletrônico da LINK TELECOM ([www.LINK TELECOM telecom.com.br.net.br/contrato.pdf](http://www.LINK TELECOM telecom.com.br.net.br/contrato.pdf)) e na Central de Atendimento LINK TELECOM .

16.2. O ASSINANTE poderá entrar em contato com a ANATEL, inclusive com o fim de obter cópia da regulamentação do SCM, pelo portal eletrônico [www.anatel.gov.br](http://www.anatel.gov.br), pela Central de Atendimento 133 ou pelo endereço SAUS - Quadra 6 - Blocos C,E,F e H, Ala Norte, CEP 70.070-940, Brasília - DF.

16.3. Os direitos e obrigações decorrentes deste Contrato não poderão ser cedidos ou transferidos total ou parcialmente, sem o prévio consentimento da LINK TELECOM , por escrito.

16.4. 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.

16.5. Na mudança de endereço será cobrada uma taxa referente ao serviço.

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

17. FORO 17.1. As Partes elegem o foro de Fortaleza- CE, como o competente para dirimir eventuais conflitos oriundos desse Contrato, com a renúncia expressa a qualquer outro por mais privilegiado que seja.

Fortaleza/CE, 24 de janeiro de 2018.

**LINK TELECOM**