

# leste

## Contrato de prestação de serviço de acesso à internet

CLIENTES VAREJO FTTH - 2024



Rua João Feliciano da Costa, 207 - Centro –  
Itaboraí – RJ- 24800-017

(21) 2020 1300 / 0800 053 1300

[sac@lestetelecom.com.br](mailto:sac@lestetelecom.com.br)

[lestetelecom.com.br](http://lestetelecom.com.br)

01

## Entenda o serviço contratado

01.1

### Acesso à internet

Você está contratando a prestação de serviço de acesso à internet. Os detalhes do seu plano estão no Termo de Adesão.

01.2

### Perguntas frequentes (FAQ)

As informações relacionadas às perguntas frequentes (FAQ) do nosso site fazem parte da sua contratação.

Acesse em [lestetelecom.com.br/faq](http://lestetelecom.com.br/faq)

01.3

### Faz parte da sua contratação

Nós iremos providenciar o material necessário para você ter acesso à internet. Para isso, usaremos cabos óticos e uma ONU, que são da Leste, para conectar você à internet.

01.4

### A instalação

A instalação ocorrerá no(s) endereço(s) que você indicou no Termo de Adesão, que precisa(m) dispor de condições técnicas para isso.



O simples agendamento não representa garantia/possibilidade de instalação. Essa informação é passada a você por telefone, através do nosso call center, e em nosso FAQ.

01.5

### O seu plano

O plano é escolhido por você e consta no Termo de Adesão.

01.6

### Mudanças de plano

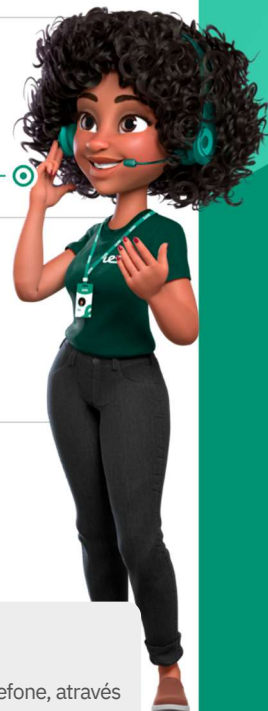
Se você solicitar a mudança do seu plano, a nova contratação seguirá as regras e condições válidas à época da alteração.

01.7

### Promoções e condições especiais

Os planos podem sofrer alterações de acordo com novas campanhas e/ou promoções pontuais. As campanhas promocionais poderão ser válidas por 03 (três) ou 6 (seis) meses. Se você contratou uma promoção ou condição especial, que não está nos nossos planos convencionais disponíveis no site, esta ficará válida pelo prazo indicado no Termo de Adesão ou, não havendo prazo descrito, por 03 (três) meses, contados da data de ativação do serviço. Para esses casos, não ocorrerá a renovação automática ou a possibilidade de cumular com outras promoções, a menos que nós confirmemos isso por escrito.

**1.7.1.** Descontos pontuais são temporários e não alteram o plano que você contratou.



01.8

**Terceirização de serviços**

Podemos terceirizar serviços para outras empresas, como atendimento, instalações e suporte, com o objetivo de melhorar os serviços prestados a você.

01.9

**Serviço de Valor Adicionado (SVA)**

Os SVA's poderão ser prestados por empresas parceiras da Leste.

1.9.1 Essas prestadoras de serviço podem fazer a cobrança das mensalidades.

**Por isso, a responsabilidade pelos serviços prestados será sempre da Leste.**

02

**Características básicas do acesso**

02.1

**A tecnologia utilizada**

Para fornecer a conexão à internet e a transmissão de dados, utilizamos o protocolo TCP (Transmission Control Protocol), por meio de cabos óticos passivos ou ativos.

02.2

**Velocidade Garantida**

A faixa de velocidade que consta no Termo de Adesão é a **velocidade máxima que pode ser ofertada no seu plano**.

A **velocidade garantida pela Leste** para todos os planos é de 40% da velocidade máxima indicada.

Velocidade  
garantidaVelocidade  
máxima

40%

fonte: ANATEL

**Não podemos garantir:**

Que os nossos serviços de internet funcionarão perfeitamente quando os dados passam por redes de outras empresas. É normal que haja variações na qualidade da conexão.

**Porém, garantimos:**

Que a internet estará disponível por um período mínimo de 80% do tempo durante cada mês.

Problemas elétricos não podem ser contabilizados, porque não decorrem do nosso serviço.

02.3

**Testes de velocidade**

Deverão ser realizados preferencialmente utilizando aplicativos próprios (sistema operacional WINDOWS). Recomendamos as seguintes plataformas: [speedtest.net/pt](https://speedtest.net/pt) e [minhaconexao.com.br](https://minhaconexao.com.br).



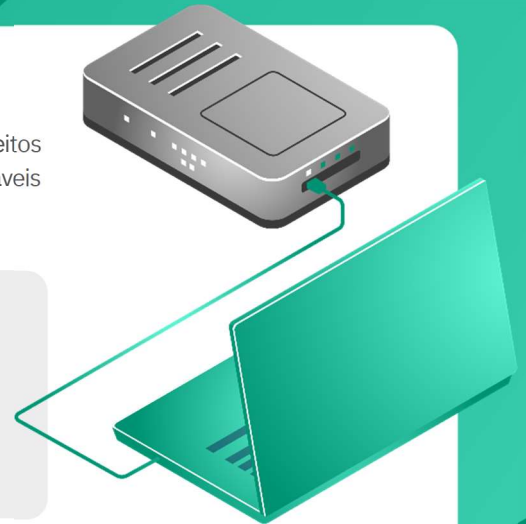
## 02.3.1

**Antes de iniciar o teste**

Certifique-se de conectar o cabo de rede diretamente no seu computador. Testes feitos em conexões WI-FI não podem ser considerados válidos, pois sofrem muitas variáveis que afetam os resultados.



Em planos de velocidade igual ou superior a 500Mbps, pode ser necessária a utilização do sistema operacional LINUX para verificar a velocidade da internet que estamos fornecendo. Isso acontece porque o sistema operacional WINDOWS que você usa normalmente pode ter dificuldades para medir a velocidade da internet nesses casos.



2.3.1 Só é possível utilizar uma das entradas de cabo do aparelho de internet (ONU).

## 02.4

**Planos com WI-Fi Grátis**

Nos planos que incluem "WI-FI Grátis", poderemos fornecer um equipamento chamado ONU (com WiFi integrado) ou uma ONU + roteador avulso, sem cobrança adicional, a depender da escolha do plano. Este equipamento tem a função de permitir a conexão Wi-Fi (sem fio), lembrando que não há garantia na cobertura\qualidade do WiFi.

## 02.5

**Velocidades de download e upload**

As velocidades para baixar (download) e enviar (upload) arquivos são diferentes. A velocidade para baixar será sempre maior que a de enviar.

## 02.6

**Operações na Franquia**

São contabilizados na franquia contratada todos os dados que trafegam na sua conexão de internet, tanto os que você envia quanto os que recebe, incluindo as informações de controle da comunicação entre dispositivos e a rede.

## 02.7

**Desconexão para troca de IPs**

Poderão ocorrer em intervalos regulares uma rápida desconexão para troca de IPs. Roteadores e/ou computadores podem ser configurados para refazer a conexão automaticamente.

2.7.1 Nos casos de IP real fixo (quando e se aplicável), te avisaremos sobre a alteração com no mínimo 05 dias de antecedência.

## 02.8

**Configuração do aparelho**

Precisamos que o seu aparelho possua, no mínimo, CPU de 2Ghz, 4 GIGABYTES de memória RAM, placa de rede gigabit (10/100/1000) ativa e 1 (um) SSD de 280 Gb e sistema operacional Windows 10® ou superior, sendo recomendável a utilização configurações superiores.

Qualquer outro sistema operacional que não seja a plataforma Windows não terá nosso suporte direto. Nesses casos, realizaremos os testes somente com os nossos equipamentos para verificar as condições do ponto.



Não é recomendado a utilização de sistemas operacionais anteriores ao MS Windows 10, como WindowsXP, MS Windows 2000, Windows98, Windows Milenium, Vista, etc, por não terem mais suporte da fabricante e possuírem inúmeras limitações e falhas de segurança.

**02.9****Planos de Ultra Velocidades**

Nos planos de ULTRA VELOCIDADES iguais ou superiores a 300Mbps, a configuração mínima do computador para aferir os testes tem de ser superior à apresentada no item anterior.

**02.10****Responsabilidade pela proteção contra ameaças digitais**

Não nos responsabilizamos pela proteção dos seus dados contra vírus e outras ameaças digitais. É seu papel instalar softwares de antivírus e firewall atualizados e seguir as orientações dos fabricantes. Não oferecemos suporte para softwares de terceiros ou licenciamentos.

**02.11****Configuração inferior à indicada**

Se você solicitar a instalação com configuração inferior à indicada, nós não prestaremos suporte técnico e não poderemos nos responsabilizar quanto à segurança, estabilidade e à velocidade da conexão.

**02.12****Problemas elétricos**

Utilizamos uma tecnologia segura, de cabos óticos não metálicos que não conduzem eletricidade. Dessa forma, eventuais problemas elétricos que causem danos na rede externa decorrem de equipamentos ligados na rede elétrica da sua casa e, portanto, são de sua responsabilidade. No caso de descargas elétricas, é seu papel desligar fisicamente os nossos equipamentos.

**02.13****Alterações de hardware ou software**

Não fazemos instalações, “upgrades”, alterações ou manutenções peças de hardware (internos ou não) no seu aparelho. Também NÃO fazemos instalações e/ou configurações de software que possam alterar o funcionamento dos sistemas operacionais.

**02.14****Cópias não licenciadas**

Como somos Parceiros da Microsoft® e respeitamos a legislação de proteção aos direitos autorais, não damos suporte a cópias não licenciadas de sistemas operacionais.

**02.15****O Termo de Adesão compõe o contrato**

O Termo de Adesão, desde que previamente impresso e assinado por um dos responsáveis legais da empresa, compõe esse contrato, mas não o substitui.

02.16

**Pontos extras - No mesmo endereço**

Se disponível para comercialização, você poderá solicitar pontos adicionais no mesmo endereço. A quantidade de pontos extras depende das condições técnicas do endereço. Para isso, o valor da taxa de adesão pela instalação de cada ponto será incluído na sua fatura mensal, de acordo com a tabela vigente à época do pedido. Não existe gratuidade nos pontos extras e seu valor é igual ao ponto principal. Cada ponto extra terá sua velocidade e franquia individual, se aplicável.

03

## Responsabilidades da Leste

03.1

**Prestar o serviço**

Fornecer, ativar e manter o serviço até o seu ponto de acesso.



Se o seu endereço mudar, precisaremos estudar a viabilidade técnica do novo local e cobraremos taxa pela nova instalação.



03.2

**Acesso à internet**

Garantir o acesso aos serviços básicos disponíveis pela Internet – WEB (http e https), e-mail (POP e IMAP), NEWS e mensagens instantâneas. Qualquer outro serviço depende de análise técnica de viabilidade e confirmação por escrito de um dos nossos responsáveis técnicos, em documento separado anexado ao Termo de Adesão.

**3.2.1** Os equipamentos entregues a você são de nossa propriedade. Você não terá acesso às ferramentas de conversão ótica (ONU) nem poderá fazer mudanças nas configurações internas.

**3.2.2** As configurações necessárias ao conversor ótico (ONU) serão feitas por nós, por meio dos canais de atendimento.

**3.2.3** É necessário para funcionamento do serviço a configuração de um MAC address válido para cadastro no sistema da empresa. Todos os logins (acessos) necessitam estar atrelados a um MAC address válido. Caberá a você informar a mudança de seu endereço MAC junto à empresa para garantir o funcionamento do serviço. O sistema reconhece apenas 1 (um) endereço MAC por login (cliente).

**3.2.4** Toda a nossa rede funciona NATIVAMENTE em IPV6. O IPV4 é entregue via CGNAT (Carrier-Grade Network Address Translation) que é um método que permite que múltiplos dispositivos compartilhem o mesmo endereço IP público na internet.



Todos os IPs disponibilizados serão dinâmicos e sua renovação (desconexão/reconexão) ocorrerá em intervalos periódicos.

03.3

**Suporte**

Oferecer o suporte necessário para utilização do serviço.



Lembre-se que **não daremos suporte** a solicitações relacionadas a software ou hardware específicos, sem vínculo aos serviços definidos no item 3.2 ou fora da plataforma MS Windows / IBM - PC.

## 03.4

**Comunicação**

Manter as linhas de comunicação com você, por e-mail, chat e telefone. Nossos meios de contato estão disponíveis na página da internet em [www.lestetelecom.com.br](http://www.lestetelecom.com.br), sendo os principais:



(21) 2020-1300  
telefone



(21) 3940-0130  
telefone



sac@lestetelecom.com.br.  
e-mail



Retornamos pedidos de contato telefônico feitos em nossos canais de atendimento!



## 03.5

**Cópias das gravações**

Disponibilizaremos cópias das gravações de atendimentos no prazo de até 10 dias úteis. Essa base de dados é mantida por 90 dias.

## 03.6

**Oferta de velocidades maiores no plano**

Podemos fazer a migração automática do seu plano atual para novos planos de maior velocidade, sem cobrar a mais. Por ser um benefício, consideraremos que você concorda com o novo contrato e com o novo prazo para reajuste anual. Se você não desejar receber essa vantagem, poderá solicitar o retorno ao plano antigo e à respectiva data de reajuste, em até 45 dias contados a partir da data de envio do primeiro e-mail com a informação sobre a mudança automática. Passado esse prazo, entenderemos que você está de acordo com as novas regras de contratação.

## 03.7

**Direitos e Deveres estabelecidos pela ANATEL**

Seguimos, também, os direitos e deveres estabelecidos pela ANATEL às operadoras.\*

\* Resolução nº 632 de 2014 da ANATEL.

ANATEL - Agência Nacional de Telecomunicações  
SAUS Quadra 06 Blocos E e H, Brasília-DF - CEP 70.070-940  
[www.anatel.gov.br](http://www.anatel.gov.br)      0800 33 2001

## 04

## Suas responsabilidades

## 04.1

**Garantir a infraestrutura**

Manter a infraestrutura necessária para a prestação do serviço, zelando pelos nossos equipamentos e garantindo que o sistema operacional e placas de rede estejam devidamente instalados e configurados.

**4.1.1** É recomendado o uso de estabilizador de tensão ou nobreak para conectar nossos dispositivos, como o conjunto ONU ou roteador para que não ocorram danos em nossos equipamentos por eventuais descargas elétricas em sua rede. Se ocorrerem danos devido a inobservância desta orientação, você poderá ser responsável por custear os consertos necessários.

**4.1.2** Os meios de transmissão e equipamentos devem ser usados apenas para o propósito e nos endereços que você solicitou. Não é permitido utilizá-los para outros fins ou emprestá-los para outras pessoas.



**4.1.3** Você precisa permitir que os nossos colaboradores tenham acesso às áreas do ponto de acesso e, se necessário, aos equipamentos, indicando, quando for o caso, a pessoa autorizada por você para acompanhar o serviço. A pessoa que receberá e acompanhará o(s) colaborador(es) deve, obrigatoriamente, ser maior de idade. Caso este critério não seja observado, a visita será cancelada e/ou adiada.

**4.1.4** Não damos suporte a hardwares dedicados para compartilhamento de dados, como roteadores e computadores configurados para tal fim.

#### 04.2

##### **Envio de documentação**

Antes da instalação, você precisará nos fornecer uma cópia simples ou uma foto digitalizada do seu documento de identidade e um comprovante de residência oficial válido para que possamos registrar o seu cadastro. Se você se recusar a fornecer esses documentos, podemos suspender a instalação até que essa pendência seja resolvida.

#### 04.3

##### **Dados atualizados**

Manter seus dados atualizados no nosso cadastro, principalmente o seu e-mail válido e de uso corrente, nosso meio oficial de comunicação com você.

**4.3.1** Podemos enviar mensagens relacionadas ao serviço prestado, atendimentos técnicos, informações e promoções através dos meios de comunicação cadastrados.

#### 04.4

##### **Uso exclusivo**

Só você pode usar o serviço, devendo respeitar o plano que contratou. É proibido compartilhar, vender, alugar ou ceder o acesso ao serviço para outras pessoas. Se você violar essa regra, será responsável por qualquer problema ou dano causado. O compartilhamento em endereços diferentes também é proibido e pode levar ao cancelamento do contrato.

#### 04.5

##### **Danos nos equipamentos ou cabos**

Você deverá nos ressarcir por danos causados aos nossos equipamentos ou aos cabos internos (a partir do ponto de divisão entre a área privativa externa e interna do local da instalação residencial). Os valores devidos estarão disponíveis para consulta na **Central de Atendimento** e serão informados a você.

#### 04.6

##### **Devolução de equipamentos**

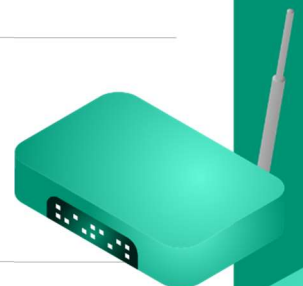
Ao término da nossa relação, você precisa devolver os equipamentos em um de nossos pontos de atendimento, em até 30 dias. Caso contrário, cobraremos o valor total desses equipamentos e/ou inscreveremos o seu nome em órgão de proteção ao crédito.

#### 04.7

##### **Cobrança de visitas técnicas**

Caso ocorra a necessidade de uma visita técnica devido a problemas relacionados aos seus computadores ou equipamentos, é importante destacar que a política de cobrança se baseia em alguns critérios específicos, ou seja, se a visita for decorrente de problemas ocasionados pela própria pessoa, estando a prestação do serviço de internet regular, a visita será cobrada conforme os valores informados pela Central de Atendimento ou na área FAQ.

No entanto, se o problema estiver relacionado ao serviço de internet, a visita técnica não será cobrada. Nesse caso, é importante entrar em contato com a Central de Atendimento para relatar a dificuldade enfrentada e solicitar suporte técnico.





04.8

**Cadastramento de outro responsável**

Se você cadastrar outra pessoa como responsável no plano, essa pessoa terá os mesmos poderes que você e poderá fazer solicitações, como cancelar ou reativar planos e serviços, que serão consideradas válidas.

04.9

**Troca de titularidade**

Qualquer troca de titularidade só pode ser feita com a sua ordem direta, pelo e-mail cadastrado ou comparecendo em um dos escritórios.

04.10

**Mudança de plano**

Você pode mudar para um plano superior ou inferior uma vez a cada mês (upgrade ou downgrade). Para isto, não podem haver débitos em aberto. Quando fizer isso, o seu contrato passará a ser o do plano escolhido, ocorrendo nova data de vigência e nova data de reajuste, tendo como base a data de mudança, não sendo possível retornar para o contrato anterior.

04.11

**Direitos e Deveres estabelecidos pela ANATEL**

Você também tem direitos e deveres determinados pela ANATEL.\*

\* Resolução 632 de 2014 da ANATEL - artigos 3º e 4º.

<https://www.lestetelecom.com.br/faq>→

04.12

**Proibição de Distribuição dos Serviços**

O serviço contratado é exclusivo para seu uso pessoal, sendo intransferível e indivisível, uma vez que você não poderá comercializá-lo, distribuí-lo ou compartilhá-lo. O descumprimento deste item pode gerar responsabilidade penal e civil, podendo resultar na rescisão do contrato.

05

## A transmissão: manutenção, limites e definições



05.1

**Interrupção na transmissão**

Se a sua internet parar de funcionar por alguma falha nossa e não cumprirmos com o UPTIME, você poderá solicitar um desconto na sua fatura, de acordo com as leis aplicáveis.

**UPTIME é o período mínimo que garantimos que a sua internet estará disponível: 80% do tempo durante cada mês. Problemas elétricos não são contabilizados nessa margem.**

05.2

**Ocorrências fora do nosso controle**

Não nos responsabilizamos por prejuízos decorrentes de interrupções no serviço devido a eventos que causem impedimento de atuação, tais como desastres naturais, danos causados por terceiros, problemas de segurança pública, criminalidade ou situações semelhantes.

## 05.3

**Envio da assistência técnica**

em até

**48h**

segunda a sábado

Horas úteis contadas a partir do seu contato.

em até

**48h**

domingos e feriados

Horas úteis contadas a partir do início do **próximo** dia útil.**Casos em que os prazos para envio da assistência podem aumentar:****Áreas de risco (alta criminalidade)**

Reparos e/ou ativações na rede não podem ser feitos durante a noite e madrugada.



Se identificarmos que a nossa equipe não consegue atuar em decorrência da alta criminalidade na área de instalação do serviço, poderemos extinguir o nosso contrato.

**Sextas-feiras, sábados e domingos**

Dias de maiores incidências de chamados.



Se a nossa assistência técnica não cumprir o prazo e, por isso, você ficar sem internet por um período superior ao que combinamos (ou seja, se não cumprirmos com o UPTIME), você também terá um desconto.

## 05.4

**Aplicações críticas e/ou de segurança**

O seu plano não é direcionado a aplicações críticas e/ou de segurança, como serviços de banco de dados, servidores especiais ou sistemas de monitoramento de segurança por câmeras. Se você precisa desses serviços, é necessário fazermos um outro contrato, específico para isso, com regras e valores próprios para tal fim.

## 05.5

**Compras e vendas on-line**

Nós não nos responsabilizamos pelas transações comerciais que você realizar online. Compras e vendas feitas por você são de sua responsabilidade e da outra pessoa/empresa com quem você negociar por meio da internet.

## 05.6

**Bloqueio de portas**

Nós bloqueamos as portas de conexão abaixo de 1024, por questões de segurança. Se você usar a tecnologia CGNAT, todas as portas que permitem que outras pessoas se conectem ao seu computador também são bloqueadas.

## 05.7

**Restrições de conexão**

Exceto em casos especiais de links dedicados, os serviços que oferecemos para pessoas físicas não são projetados para redes privadas virtuais, servidores de qualquer tipo (WEB, FTP, POP, SMTP, jogos, etc.) ou conexões que permitam que outras pessoas se conectem ao seu computador. Se você tentar usar esses serviços para esses fins, podemos bloquear as conexões de qualquer porta que esteja sendo usada.

## 05.8

**Limite de aparelhos conectados**

Todos os nossos planos têm um limite máximo de **300 conexões simultâneas**. Esses planos são feitos para serem usados **individualmente, com até 20 dispositivos**, como computadores, notebooks, celulares, tablets, smart-TVs, etc. Essa quantidade é apenas uma sugestão e não podemos garantir que funcionará com mais dispositivos. Nossos planos não são feitos para serem usados por empresas ou redes maiores.



## 05.9

**Danos no equipamento**

Caso você danifique algum equipamento locado ou cedido por manutenção indevida, será responsável pelos custos de substituição e de serviço necessários para corrigir o problema. Consulte os valores de substituição em nosso site ou na nossa central de atendimento.

## 05.10

**Limites de conexão**

A sua conexão à internet poderá ter limites de tráfego, que variam – QUANDO APLICÁVEL - de acordo com o plano que você escolher. Esses limites serão contabilizados mensalmente.

**5.10.1** Poderemos contabilizar a transferência de dados por dia, horário e destino do tráfego de dados.

## 06

**Vigência**

## 06.1

**Prazo e renovação automática**

Este contrato começa a valer a partir da data de ativação do serviço, indicada no Termo de Adesão, ou do aceite de serviço, e vai durar por 12 meses. Depois disso, será renovado automaticamente por mais 12 meses. Se alguma das partes não quiser renovar, deve comunicar pelos canais de atendimento, pelo menos 30 dias antes do fim do contrato que está em curso.

## 06.2

**Alteração de planos**

Podemos mudar os nossos planos e preços a qualquer momento, seguindo as normas de proteção ao consumidor.

07

## Preços e forma de pagamento

07.1

### Forma de cobrança e data de pagamento

O faturamento do plano contratado é contabilizado do primeiro ao último dia do mês. O mês de utilização e pagamento é o mesmo. Todos os meses será gerada uma fatura com o valor do plano para o vencimento escolhido.

Ocorrendo a ativação do serviço em um dia diferente do primeiro dia do mês, realizaremos um cálculo proporcional com base no valor do plano escolhido e dias utilizados. Este valor pode ser pago no ato da ativação, juntamente com a taxa de instalação, de que trata o item 07.2, ou pode, a seu critério, ser pago somado à próxima mensalidade.

07.2

### Taxa de instalação

É um valor indicado no seu Termo de Adesão, que deve ser pago em parcela única, correspondente aos custos de instalação. Essa taxa só é cobrada após o estudo de viabilidade técnica confirmar a possibilidade de instalação.

07.3

### Mensalidade

Também indicada no seu Termo de Adesão, a mensalidade é o valor cobrado a cada mês pela prestação de nossos serviços.

**7.3.1** As mensalidades abarcam: SCM (Serviço de Comunicação Multimídia) e SVA (Serviço de Valor Agregado), ficando sempre o valor total da soma dos dois itens igual ao valor dos planos ofertados.

07.4

### Emissão em cobranças separadas

As faturas (SCM e SVA) poderão ser emitidas por empresas diferentes, em cobranças separadas.

**7.4.1** Outros serviços constarão na fatura de SVA (Serviço de Valor Agregado).

07.5

### Validade dos boletos

Todos os boletos de cobrança são válidos por até 45 dias após a data de vencimento escolhida. Após essa data, você precisará solicitar novo boleto, por e-mail ou ao nosso call center.

07.6

### Meios de envio dos boletos

Enviaremos os boletos somente através de meios eletrônicos:



E-mail



Fatura on-line, retirada na Central do Cliente



Fatura via whatsapp



Código de barras via SMS

#### Atenção!

Para a segurança de ambas as partes, **NÃO ENVIAMOS** boletos pelos correios!



07.7

**Informe o seu e-mail**

Você precisa nos informar o seu e-mail que deseja receber as faturas. Lembre-se de conferir se escreveu o endereço eletrônico correto, pois essa é uma responsabilidade sua.

07.8

**Compromisso com o pagamento**

Você se compromete a realizar os pagamentos corretamente, até a data de vencimento deste contrato.

07.9

**Confira o SPAM**

Enviamos todos os boletos automaticamente por e-mail, para todos os nossos clientes com vários dias de antecedência. Por características do próprio sistema do e-mail, não temos como saber se as mensagens enviadas chegaram na sua caixa de entrada ou foram lançadas para filtros de SPAM. Por isso, cheque as pastas de SPAM e/ou as configurações de filtro de suas contas de e-mail.

07.10

**Como receber o seu boleto**

Além do envio automático para o seu e-mail, oferecemos várias formas de você obter o seu boleto de pagamento:



online

[central.lestetelecom.com.br](http://central.lestetelecom.com.br)

telefones (21)

0800-053-1300, 2020-1300, 3940-0130



whatsapp

(21) 2020-1300



app oficial

[bit.ly/AplicativoLesteTelecom](https://bit.ly/AplicativoLesteTelecom)

e-mail

[sac@lestetelecom.com.br](mailto:sac@lestetelecom.com.br)

facebook e messenger

@LesteTelecom



instagram

@lestetelecom



telegram

@leste\_bot

✿ Você também pode solicitar em nosso **escritório** ou **ponto de atendimento**

07.11

**Não recebimento do boleto via e-mail**

O fato de você não receber o boleto por e-mail não exclui a sua responsabilidade de pagamento no prazo e nas condições que combinamos, já que há outros meios de você conseguir o boleto.

07.12

**Suspensão do serviço**

Uma vez a cada 12 meses, você pode solicitar a suspensão do serviço, sem custos adicionais, por no mínimo 30 e no máximo 120 dias. Se precisarmos consertar ou trocar cabos e/ou equipamentos do seu ponto, haverá, neste caso, uma cobrança para esse objetivo.

**7.12.1** O pedido para suspensão deve ser feito por e-mail, na central de atendimento ou em algum de nossos postos de atendimento.

**7.12.2** Se você solicitar a reativação, em até 30 dias (antes de transcorrer o período mínimo), será cobrada taxa de reativação. Passados os 30 (trinta) dias, até o período de 120 (cento e vinte) dias, não será cobrada a taxa. Ultrapassado o período máximo de 120 (cento e vinte) dias, será cobrada a taxa de reativação.



07.13

**Cobrança proporcional da instalação**

Nos planos contratados sob o regime de fidelidade, caso haja mudança de endereço, cancelamento, suspensão, alteração e/ou migração para planos, pacotes e/ou velocidades inferiores aos contratados anteriormente, será cobrada uma taxa proporcional ao período não cumprido.

07.14

**Mudança de endereço**

Se você mudar de endereço e desejar instalar o serviço em novo local, faremos uma análise de viabilidade e ocorrerá um cancelamento do ponto atual e ativação de serviço para o novo endereço (se viável a instalação). Nesse caso, você deverá pagar os valores de instalação e de adesão aos planos vigentes.

08

**Reajustes**

08.1

**Reajustes de tarifas**

A cada período de 12 meses de utilização do serviço, ou no menor período permitido pela Lei, a tarifa poderá ser reajustada.\*

\*Conforme a variação do Índice Geral de Preços do Mercado (IGPM) da Fundação Getúlio Vargas. Se houver proibição legal do uso desse índice, será selecionado outro índice legal para substituí-lo. Caso exista mais de um índice oficial disponível, será utilizado o de maior valor.

08.2

**Data inicial**

A data inicial para contagem do prazo de reajuste será a data de ativação do serviço, constante no Termo de Adesão.

09

**Penalidades por falta de pagamento**

09.1

**O que acontece se você não pagar a mensalidade?**

Se você atrasar o pagamento, terá de pagar uma multa de 2% sobre o valor devido e juros de 1% ao mês, a partir do dia seguinte ao vencimento até a data em que pagar. Esses valores serão automaticamente calculados e incorporados ao boleto no ato do pagamento ou solicitação de atualização.

### 15 dias de atraso

A velocidade da sua internet será reduzida para até 1Mbps.

### 45 dias de atraso

O serviço será suspenso. Você ainda precisará pagar o valor em atraso, com multa e juros. Após pagar tudo o que deve, restabeleceremos o seu acesso à internet.

### 75 dias de atraso

A prestação do serviço será cancelada e retiraremos os nossos equipamentos, não sendo necessário te notificar judicialmente ou extrajudicialmente. Você ainda precisará pagar o valor em atraso, com multa e juros.

Nesse caso, poderemos enviar os seus dados para os serviços de proteção ao crédito. Antes de tomar essa atitude, enviaremos a você uma comunicação específica, por meio de carta registrada com aviso de recebimento, te dando o prazo de 15 dias para realizar o pagamento.

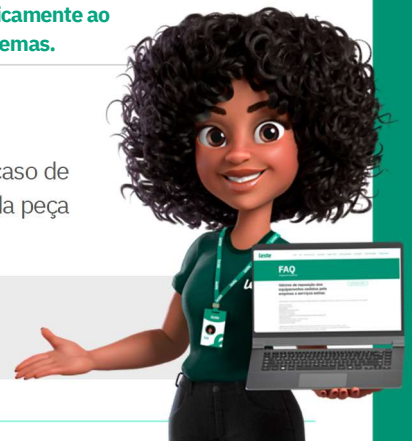
**Em todas as hipóteses acima apresentadas, o restabelecimento do acesso está condicionado unicamente ao pagamento dos valores em atraso e à identificação de compensação dos mesmos em nossos sistemas.**

#### 09.2

##### Cobrança pelos equipamentos

Não ocorrendo a devolução dos nossos equipamentos após o término do contrato ou em caso de atraso de pagamento das mensalidades por mais de 75 dias, cobraremos os valores de cada peça cedida a você.

Confira os valores em [www.lestetelecom.com.br/valor-de-reposicao](http://www.lestetelecom.com.br/valor-de-reposicao)



#### 10

### Regime tributário

#### 10.1

##### Encargos inclusos

O preço acordado inclui todos os impostos, taxas, contribuições e encargos específicos do Setor de Telecomunicações vigentes na data de assinatura deste contrato, que incidam direta ou indiretamente sobre a prestação do serviço.

#### 10.2

##### Novos encargos ou aumento dos valores

Se houver novos encargos financeiros ou aumento dos valores já existentes, você será responsável por arcar com esses custos adicionais. Isso também se aplicará em casos de correção ou grande alteração dos impostos atuais que afetem o equilíbrio financeiro deste contrato.

**10.2.1** Nesses casos, faremos o reajuste automático dos valores.



## 11

## Término do contrato

## 11.1

### Motivos para o cancelamento automático

As seguintes situações podem levar ao cancelamento automático deste contrato, sem aviso prévio:



**11.1.1** Se uma das partes não cumprir o que combinamos neste contrato, prejudicando a continuidade da execução.



**11.1.2** Se uma das partes agir ou se omitir de forma que prejudique a execução do contrato, mesmo que não seja uma obrigação expressa aqui descrita.



**11.1.3** Se você prejudicar a nossa imagem pública ou de alguma de nossas empresas parceiras.



**11.1.4** Se você usar os serviços para atividades ilegais, criminosas ou contrárias aos costumes da internet, como invadir a privacidade de terceiros, obter senhas e dados sem autorização, enviar SPAM, desrespeitar as leis de direitos autorais e de propriedade.



**11.1.5** Se a prestação de serviços for suspensa ou suprimida por exigência legal ou ordem de autoridade competente, ou por decretação de falência ou recuperação judicial da **Leste**.



**11.1.6** Se ocorrer uma impossibilidade técnica ou operacional que torne inviável a prestação do serviço de acordo com o que combinamos, coloque em risco os nossos funcionários, prestadores de serviços ou patrimônio (como em áreas com altos índices de criminalidade, roubo sucessivo de materiais e equipamentos ou falta de policiamento). Nesses casos, faremos uma comunicação formal a você.



**11.1.7** Se ocorrerem fatos imprevisíveis que elevem os custos operacionais dos nossos serviços, como aumentos reais de preço, tributos, encargos ou outras mudanças que nos desequilibrem financeiramente. Nesse caso, podemos aumentar o valor da mensalidade, mas, se essa elevação de custos tornar inviável a prestação do nosso serviço, podemos cancelar o contrato, te avisando com 30 dias de antecedência.

## 11.2

### Questões pendentes

Independentemente do motivo pelo qual o contrato seja terminado, precisaremos resolver completamente quaisquer questões pendentes.

## 11.3

### Pagamento de valores e devolução de equipamentos

Ao finalizar este contrato, você ainda será responsável por pagar eventuais valores devidos e devolver os equipamentos nas mesmas condições em que foram entregues a você.

**11.4****Término antes de 30 dias de serviço**

Se você decidir cancelar o contrato antes de completar 30 dias de serviço, cobraremos o valor correspondente aos dias de utilização do serviço e a taxa de instalação, se ainda não tiver sido paga.

**11.5****Aviso prévio**

Qualquer uma das partes pode terminar o contrato, sendo necessário avisar por escrito à outra parte com 30 dias de antecedência.

**11.5.1** A parte que solicitou o término do contrato não sofrerá penalidades em decorrência disso, mas todas as obrigações eventualmente pendentes devem ser cumpridas no período de 30 dias.

**11.6****Término do contrato por decisão da Leste**

Se nós desejarmos terminar o seu contrato, podemos optar por reembolsar uma mensalidade já paga ou permitir que você continue usando o serviço gratuitamente por 30 dias. Se essa decisão ocorrer antes de seis meses de contrato, poderemos lhe reembolsar proporcionalmente pelo valor da taxa de instalação, calculada com base no tempo restante para atingir os 12 meses de contrato.

**12****Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD)****12.1****Lei nº 13.709/2018**

Reconhecemos a natureza sensível e confidencial dos seus dados pessoais. Nós adotaremos todas as medidas técnicas e organizacionais adequadas para garantir a segurança e privacidade dos seus dados, em total conformidade com a LGPD. O tratamento e utilização dos seus dados pessoais ocorrerão exclusivamente para os fins estipulados neste contrato.

**13****Regras gerais****13.1****Cessão de direitos e deveres**

Os direitos e obrigações decorrentes deste contrato somente poderão ser cedidos mediante aviso prévio por escrito.

**13.2****Tolerar não significa permitir descumprimentos**

A tolerância a uma infração não significa que ela possa ser repetida. Além disso, o contrato não renuncia aos direitos legais das partes.

13.3

**Prazo de resposta - consulta com o Jurídico**

As nossas comunicações ocorrerão em até 5 dias úteis, contados do seu acionamento, preferencialmente por email, que é o nosso canal oficial de comunicação, todavia, podem ocorrer pelos outros canais de atendimento.

13.4

**Vigência do Contrato**

Todos os prazos e condições deste contrato expiram ou renovam-se automaticamente, sem a necessidade de aviso ou notificação legal.

13.5

**Prevalência deste contrato**

Este contrato cancela e substitui qualquer contrato anterior entre nós que tenha o mesmo ou similar objeto.

13.6

**Comunicações**

Todas as comunicações deverão ser feitas por escrito, seja por e-mail, por carta com aviso de recebimento ou por documento com protocolo de entrega. Os endereços válidos são os que constam no Termo de Adesão, tanto seu quanto o nosso. As comunicações de teor legal devem ser remetidas para o nosso Departamento Jurídico e as técnicas para o Departamento Técnico/Rede.

13.7

**Responsáveis pelo contrato**

Este contrato obriga as partes e seus sucessores, seja a que título for.

14

**Regras gerais**

14.1

**E se surgirem divergências?**

Não é o que esperamos, mas, se surgirem conflitos, o foro para resolvê-los será o central da cidade onde ocorreu a ativação/prestação dos planos e serviços, indicado no Termo de Adesão.

[local e data]

**Leste Telecom****Jurídico & Regulatório**