

CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇO DE INTERNET

Pelo presente instrumento particular, **C3 LINK**, pessoa jurídica de direito privado, inscrita no C.N.P.J. sob nº 34.127.925/0001-10, com sede a RUA DOMINGO SAVIO 437 - SANTO ANTONIO - EUSEBIO - CE, com o nome fantasia **C3 LINK**, neste ato devidamente representada em conformidade com seu contrato social, doravante designada simplesmente **CONTRATADA**, e do outro lado a **CONTRATANTE** devidamente qualificada na “TERMO DE ADESÃO AOS SERVICOS DE INTERNET, aqui simplesmente denominada “TERMO DE ADESÃO” que é parte integrante deste contrato, tem ajustado entre si o que segue:

CLÁUSULA PRIMEIRA – DO OBJETO

1.1 O presente contrato tem por objeto a prestação, por parte da **CONTRATADA**, do serviço denominado Internet, oferecida pela empresa por diversos meios, como fibra ótica e/ou via rádio, com as características constantes no respectivo “**TERMO DE ADESÃO**”, dentro da área de atuação da **CONTRATADA**.

1.2 A prestação de serviço compreende o fornecimento, instalação e manutenção dos meios de transmissão necessários para a prestação do produto INTERNET, desde a empresa ou casa do cliente, nomeado “ponta B”, indicada pela **CONTRATANTE** até a “ponta A” onde se encontra a infra-estrutura de acesso da **CONTRATADA**.

1.3 Para prestação dos serviços a empresa **CONTRATADA** poderá oferecer equipamentos em regime de comodato.

1.4 A **CONTRATADA** instalará o (s) produto (s) endereço (s) indicado no “**TERMO DE ADESÃO**”, no qual o **CONTRATANTE** se compromete a disponibilizar estrutura mínima para instalação do sistema da **CONTRATADA**. No caso de serviço prestado via rádio, é de inteira responsabilidade do cliente, a disponibilização de dispositivos ou meios para que se possa efetuar a instalação da antena “ponta B” através de sua fixação em ponto “**CONTATO VISUAL DIRETO**” com a ERB- Estação Rádio Base da empresa **CONTRATADA**.

1.5 A **CONTRATANTE** está ciente que, no caso de instalação via rádio, a falta de contato visual direto entre a “ponta A” e a “ponta B” poderá ensejar em perda de sinal, a **CONTRATADA** não se responsabiliza, sequer indica instalação dos equipamentos nestes casos, sendo de responsabilidade da **CONTRATANTE** no caso de aceitar a instalação mesmo sem o “**CONTATO VISUAL DIRETO**” com a ERB – Estação Rádio Base da **CONTRATADA**, necessário para boa qualidade do serviço oferecido.

CLAÚSULA SEGUNDA – DAS CARACTERÍSTICAS BÁSICAS DO PRODUTO CONTRATADO

2.1 O serviço INTERNET consiste no provimento de canais de transmissão de dados e imagens em faixa pública, que permite ao contratante acesso a internet bem como a comunicação com os sistemas dela integrantes. 2.1.1 O serviço INTERNET será prestado com a velocidade em Mega, sendo que a velocidade máxima ofertada ao cliente é a definida no “TERMO DE ADESÃO”, e a velocidade garantida, mesmo nos momentos de pico é de no mínimo 30% da velocidade contratada.

PARÁGRAFO ÚNICO: A **CONTRATADA** não se responsabiliza pela diminuição da velocidade ofertada, quando o cliente compartilha a INTERNET contratada. Vale ressaltar que se caracterizado o compartilhamento no conceito de sistema autônomo a responsabilidade do **CONTRATANTE** será nos termos da Lei 12.965 de 23 de abril de 2014.

2.1.2 São parâmetros de qualidade para o serviço prestado, sem prejuízo de outros que venham a ser definidos pela ANATEL: a) Fornecimento de sinais respeitando as características estabelecidas na regulamentação; b) Disponibilidade dos serviços nos índices contratados; c) Emissão de sinais eletromagnéticos nos níveis estabelecidos em regulamentação; d) Divulgação de informação aos seus assinantes, de forma inequívoca, ampla e com antecedência razoável, quanto a alterações de preços e condições de fruição do serviço; e) Rapidez no atendimento às solicitações e reclamações dos assinantes; f) Número de reclamações contra a prestadora; g) fornecimento das informações necessárias à obtenção dos indicadores de qualidade do serviço, de planta, bem como os econômico-financeiros, de forma a possibilitar a avaliação da qualidade na prestação do serviço.

2.1.3 Para configurar o serviço INTERNET será atribuído pela **CONTRADA** via Rede IP um endereço IP fixo inválido (rede Interna).

2.1.4 O serviço INTERNET, ora contratada, permite quantas sessões TCP/IP forem necessárias ao contratante.

2.1.5 O tráfego de voz sobre o IP é permitido mediante a disponibilidade da **CONTRATADA**.

2.1.6 Não é permitido ao **CONTRATANTE** disponibilizar através do serviço INTERNET aqui contratado, servidores Web, FTP e outros, a terceiros, isto desvia as características do presente contrato, sendo passível de interrupção do sinal e penalidade.

2.2 Para prestação do Serviço INTERNET, entende-se como “Ponta B” o ponto de conexão física a Rede de acesso à internet da **CONTRATADA**, localizado no imóvel correspondente ao endereço do

CONTRATANTE, que atende as especificações técnicas necessárias para permitir, por seu intermédio, o acesso ao Serviço.

CLÁUSULA TERCEIRA – DAS OBRIGAÇÕES E DIREITOS DA CONTRATADA OBRIGAÇÕES

3.1 Fornecer, ativar e manter o acesso até a “Ponta B”, sendo que, no caso de fornecimento de serviço via rádio haja CONTATO VISUAL DIRETO entre as pontas. A CONTRATADA responsável pela configuração, supervisão, manutenção, suspensão e controle dos elementos envolvidos no Serviço INTERNET

3.2 Em caso de mudança de endereço por parte do **CONTRATANTE**, o atendimento ficará condicionado à viabilidade técnica e disponibilidade do serviço no novo local indicado, não sendo a **CONTRATADA** obrigada a oferecer serviço em áreas que não atue, ou que por qualquer motivo, o serviço não possa ser prestado, nos termos do artigo 47, inciso VII da Resolução 632/2014 da ANATEL.

PARÁGRAFO ÚNICO: A instalação acontecerá em até 15 dias úteis da solicitação do **CONTRATANTE**.

3.3 Os ônus decorrentes da mudança de endereço são responsabilidade do **CONTRATANTE**, correspondendo aos custos de uma nova instalação.

PARÁGRAFO ÚNICO: Caso o cliente que possui sinal de internet distribuído via rádio queira migrar para fibra óptica, este possui duas opções: o pagamento dos custos com a nova instalação ou optar pela gratuidade sendo fidelizado por doze meses subsequentes à instalação.

3.4 Sem prejuízo do disposto na Lei nº 8078, de 11 de setembro de 1990, no Decreto nº 6523, de 31 de julho de 2008 e demais legislação aplicável, a prestadora de SCM têm a obrigação de:

I - Prestar serviço adequado na forma prevista na regulamentação vigente;

II - Efetuar e manter ativa a conexão do CLIENTE à REDE, bem como garantir o tráfego de dados multimídia entre o Assinante e o PROVEDOR, nas condições de do PLANO contratado.

III - Efetuar a INSTALAÇÃO e ativar a CONEXÃO para somente um equipamento do ASSINANTE, não se responsabilizando por instalações internas de redes locais e compartilhamento da CONEXÃO pela CONTRATANTE.

IV - Manter um centro de atendimento para seus assinantes, com discagem gratuita, mediante chamada de terminal fixo ou móvel, no mínimo no período compreendido entre oito e vinte horas, nos dias úteis.

V - Tornar disponível ao Assinante, previamente à contratação, informações relativas a preços e condições de fruição do serviço, entre as quais os motivos possam degradar a velocidade contratada.

VI - Não impedir, por contrato ou por qualquer outro meio, que o Assinante seja servido por outras redes ou serviços de telecomunicações.

VII - Prover automaticamente o ressarcimento aos usuários prejudicados por interrupções dos serviços até o segundo mês subsequente ao evento, respeitando o ciclo de faturamento, de forma proporcional ao tempo interrompido e ao valor correspondente ao plano de serviço contratado pelo usuário.

§ 1º- Para fins do ressarcimento previsto no inciso VII, serão desconsideradas as Interrupções programadas realizadas dentro do período entre 0 h (zero hora) e 6 h (seis horas) para a planta interna e entre 6 h (seis horas) e 12 h (doze horas) para a rede externa.

§2º - O desconto deverá ser efetuado no próximo documento de cobrança em aberto ou outro meio indicado pelo Assinante.

VIII - Apresentar à Anatel, na forma e periodicidade estabelecida na regulamentação e sempre que regularmente intimada, por meio de sistema interativo disponibilizado pela Agência, todos os dados e informações que sejam solicitados referentes ao serviço, inclusive informações técnico-operacionais e econômico-financeiro, em particular as relativas ao número de Assinantes, à área de cobertura e aos valores auferidos pela Prestadora em relação ao parâmetro e indicadores de qualidade;

IX - Cumprir e fazer cumprir o Regulamento n.º 614, de 28 de maio de 2013 e as demais normas editadas pela Anatel;

X - Utilizar somente equipamentos cuja certificação seja expedida ou aceita pela ANATEL;

XI - Permitir, aos agentes de fiscalização da ANATEL, livre acesso, em qualquer época, às obras, às instalações, aos equipamentos e documentos relacionados à prestadora do SCM, inclusive registro contábeis, mantido o sigilo estabelecido em lei;

XII - Enviar ao Assinante, quando solicitado, por qualquer meio, cópia do Contrato de Prestação SCM e do plano de Serviço contratado.

XIII - Não recusar o atendimento a pessoas cujas dependências estejam localizadas na área de prestação do serviço, salvo nos casos em que a pessoa se encontrar em área geográfica ainda não atendida pela rede, ou em local em que a rede não tenha CONTATO VISUAL PLENO para oferta de serviço de qualidade;

XIV - Tornar disponíveis ao assinante, com antecedência mínima de 30 (trinta dias), informações relativas a mudanças de preços, condições de fruição dos serviços, entre os quais relativos à velocidade e ao Plano de serviços contratados;

XV - 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;

XVI - Prestar esclarecimentos ao assinante, de pronto e livre de ônus, face as suas reclamações relativas à fruição dos serviços;

XVII - Observar os parâmetros de qualidade estabelecidos na regulamentação e no presente contrato celebrado com o assinante, pertinentes à prestação do serviço;

XVIII - Observar as leis e normas técnicas relativas à construção e utilização de infraestruturas;

XIX - Manter as condições subjetivas, aferidas pela ANATEL, durante todo o período de exploração do serviço;

XX - Providenciar os meios eletrônicos e sistemas necessários para o acesso da Agência, sem ônus, em tempo real, a todos os registros relacionados às reclamações, solicitações de serviços e pedidos de rescisão e de informação, na forma adequada à fiscalização da prestação do serviço;

XXI - Receber reclamações, solicitações de serviços e pedidos de informações dos Assinantes do serviço e respondê-los ou solucioná-los também por meio da internet.

XXII - Manter gravação das chamadas efetuadas por Assinantes ao Centro de Atendimento pelo prazo mínimo de noventa dias, contados a partir da data da realização da chamada.

XXIII - Zelar estritamente pelo sigilo inerente aos serviços de telecomunicações e pela confidencialidade quanto aos dados, inclusive registro de conexão, e informações do assinante, empregando todos os meios e tecnologias necessárias para tanto.

Parágrafo Único – Em caso de requisição das autoridades competentes, na forma da lei, a Prestadora deverá tornar disponíveis os dados referentes à suspensão de sigilo de telecomunicações.

XXIV - Manter os dados cadastrais e os Registros de Conexão de seus Assinantes pelo prazo mínimo de um ano.

XXV - Considerar ofertas de fornecedores independentes, inclusive os nacionais, a basear as suas decisões, com respeito às diversas ofertas apresentadas, no cumprimento de critérios objetivos de preço, condições de entrega e especificações técnicas estabelecidas na regulamentação pertinente, em casos de contratação de serviços e na aquisição de equipamentos e materiais vinculados ao SCM.

Parágrafo Único – Na contratação de que se trata o caput deste artigo, aplicam-se os procedimentos do Regulamento sobre Procedimentos de Contratação de Serviços e Aquisição de Equipamentos ou Materiais pelas Prestadoras de Serviço de Telecomunicações, aprovada pela Resolução n.º 155, de 16 de agosto de 1999, com as alterações introduzidas pela Resolução n.º 421, de 2 de dezembro de 2005.

XXVI - Observar os instrumentos normativos estabelecidos pelos órgãos competentes com vista à segurança e proteção ao meio ambiente.

DIREITOS: 3.5 Constituem também como direitos da CONTRATADA, de acordo com a Resolução n.º 614, de 28 de maio de 2013, além dos previstos na Lei 9.472/97, Lei n.º 8078, de 11 de setembro de 1990, no Decreto n.º 6523, de 31 de julho de 2008 e demais legislação aplicável, a regulamentação pertinente e os discriminados no termo de autorização para prestação do serviço: I – empregar equipamentos e infraestrutura que não lhe pertençam; II– contratar com terceiros o desenvolvimento de atividades inerentes, acessórias ou complementares ao serviço. § 1º A CONTRATADA, em qualquer caso, continuará responsável perante a ANATEL e os Assinantes pela prestação e execução do serviço. §2º As relações entre a CONTRATADA e os terceiros são regidas pelo direito privado, não se estabelecendo qualquer relação jurídica entre terceiros e ANATEL. § 3º: Quando a CONTRATADA contratar a utilização de recursos integrantes da rede de outra Prestadora de SCM ou de Prestadora de qualquer outro serviço de telecomunicações de interesse coletivo para a constituição de sua própria rede, caracterizar-se-á a situação de exploração industrial. § 4º: Os recursos contratados em regime de exploração industrial são considerados parte da rede da Contratante. 3.6 As demais informações sobre a CONTRATADA, os serviços prestados e suporte estão disponíveis todos os dias da semana, de 08h00min às 18h00min, através dos seguintes canais: a) aplicativo próprio com área do cliente; b) atendimento via WhatsApp para segunda via de boleto,

com prazo de atendimento em até 24h (vinte quatro horas) podendo ser estendido em caso de caso fortuito ou força maior nos termos do Código Civil de 2002.

3.7 A CONTRATADA indica ao assinante o endereço da Agência Nacional de Telecomunicações - ANATEL, cuja sede encontra-se em Brasília-DF, SAUS Quadra 06 Blocos E e H, CEP 70.070-940, bem como, o endereço eletrônico www.anatel.gov.br, sendo que no estado de SANTA CATARINA, esta situada na Rua Saldanha Marinho, 205 - Centro, Florianópolis - SC, 88010-450, Telefone:(48) 3212-7000. A biblioteca da Anatel localiza-se na sede, em Brasília, no Bloco F - Térreo, onde os assinantes poderão encontrar cópia do regulamento do Serviço de Comunicação Multimídia. Informa ainda, o telefone da Central de Atendimento da Anatel - 133 para registrar reclamações e denúncias contra operadoras, além de sugestões ou pedidos de informações sobre a Anatel. Pessoas com deficiências auditivas devem ligar 1332 de qualquer telefone adaptado. A central de atendimento da Anatel funciona de segunda a sexta-feira, nos dias úteis, das 8h às 20h. Pelo telefone da Agência é possível registrar reclamações, denúncias, sugestões ou pedidos de informações.

CLÁUSULA QUARTA - DAS OBRIGAÇÕES DO CONTRATANTE

4.1 É obrigação do **CONTRATANTE**, manter a infraestrutura necessária para prestação do acesso, conforme necessidade da **CONTRATADA**.

4.2 Os meios de transmissão e equipamentos colocados à disposição do **CONTRATANTE** devem ser utilizados exclusivamente para os fins e nos endereços para os quais foram solicitados, não sendo permitido utilizá-los para fins diversos ou cedê-los a terceiros.

4.3 Deve permitir, quando necessário, que as pessoas designadas pela **CONTRATADA** acessem as dependências onde estão instalados os equipamentos de sua propriedade, permitindo assim a prestação devida do serviço, para realização dos serviços. O **CONTRATANTE** deve estar presente ou indicar pessoa para permanecer no local.

4.4 Os equipamentos fornecidos em comodato são regidos pelas legislações específicas para este uso e no caso de dano ou avaria no equipamento, este deve ser substituído pelo **CONTRATANTE** por equipamento idêntico, ou deverá ressarcir o valor do equipamento à **CONTRATADA**.

Parágrafo Único: A não devolução do equipamento pelo (a) **CONTRATANTE** o sujeita ao pagamento de multa de R\$ 350,00 (trezentos e cinquenta reais), já confessada possuindo caráter de título executivo extrajudicial, na forma do art. 784, inciso III, do CPC/2015,

CLÁUSULA QUINTA – DA MANUTENÇÃO, QUALIDADE DE TRANSMISSÃO E INTERRUPTÃO DO SERVIÇO.

5.1 Prazos de reparo por falhas. A CONTRATADA tem até 48 horas, a partir da solicitação do consumidor, para atender solicitações de reparo por falhas ou defeitos na prestação de serviços de internet.

5.2 Quando efetuada a solicitação de conserto pelo **CONTRATANTE** e as falhas não forem atribuíveis a **CONTRATADA**, tal solicitação acarretará cobrança do valor referente à visita, conforme tabela de serviços, que fica disponível na empresa, cabendo ao **CONTRATANTE** certificar-se previamente do valor.

5.3 É dever da **CONTRATADA** fornecer esclarecimentos por eventuais interrupções que venham a ocorrer na prestação do serviço contratado, e na forma mais rápida solucionar o problema e reestabelecer o serviço normalmente.

CLÁUSULA SEXTA – DA VIGÊNCIA

6.1 Este contrato entra em vigor na data da ativação do serviço e vigerá pelo prazo de 12 meses sendo automaticamente renovado por prazo indeterminado, se não houver manifestação em contrário por qualquer das partes, mediante carta, com antecedência mínima de 30(trinta) dias da data do encerramento.

6.2 Antes de findar o prazo, o contrato poderá ser rescindido por qualquer das partes, mediante comunicação escrita ou telefônica, com prazo de 30(trinta) dias, se quem der causa a rescisão for a parte **CONTRATANTE**, deverá, se for o caso, pagar, pro rata, os descontos da mensalidade, oferecidos pela empresa no momento da adesão.

6.1.2 O encerramento deste contrato, na hipótese prevista em 6.2 acima, obriga as partes ao cumprimento de todas as obrigações eventualmente pendentes, no prazo de 30 (trinta) dias.

CLÁUSULA SÉTIMA – DOS PREÇOS E FORMA DE PAGAMENTO

7.1 Pela prestação do acesso, o **CONTRATANTE** pagará a **CONTRATADA** os valores correspondentes, conforme especificado na proposta comercial, e devidamente identificado na TERMO DE ADESÃO:

7.1.1 Habilitação: valor cobrado, parcela única, quando da instalação do serviço. 7.1.2 Mensalidade: valor cobrado, mensalmente, pela disponibilidade do Serviço INTERNET, independentemente do volume de tráfego utilizado, no mês subsequente ao uso.

7.2 Os valores especificados nos subitens 7.1.1, 7.1.2 serão cobrados em boleto bancário a ser quitado em qualquer agência até a data do vencimento, após o vencimento deve ser solicitada à CONTRATADA a atualização do boleto bancário. Os pagamentos NÃO podem ser feitos diretamente na sede da EMPRESA. Os boletos, diga-se duplicatas emitidas que não forem pagos no prazo legal, tem poder de título executivo e possibilitam o protesto e o cadastro do CONTRATANTE em órgãos de negativação ao crédito.

CLÁUSULA OITAVA – DOS REAJUSTES

8.1 Os preços estipulados neste instrumento, para o (s) serviço (s) objeto deste contrato, terão seu reajuste baseado no IGPM da data base do reajuste anual realizado pela Empresa, podendo ocorrer aumentos em decorrência da flutuação dos preços de serviços inerentes a prestação do serviço, quando devidamente comprovados pela empresa CONTRATADA.

CLÁUSULA NONA – DAS PENALIDADES POR FALTA DE PAGAMENTO

9.1 O não pagamento do boleto bancário correspondente ao Serviço INTERNET na data do seu vencimento, sujeita o CONTRATANTE, independente de qualquer aviso ou notificação judicial às seguintes sanções:

9.1.1 Ao pagamento de juros de 0,35% ao dia seguinte ao do vencimento até a data da efetiva liquidação. 9.1.2 Em caso de inadimplência, a **C3 LINK** procederá desta forma:

- a) 15 dias da notificação: suspender parcialmente o provimento do serviço, com bloqueio dos serviços e facilidades que importem ônus para o consumidor (esta medida é chamada de suspensão parcial);
- b) 30 dias após a suspensão parcial: suspender totalmente o provimento do serviço.
- c) 30 dias após a suspensão total: desativar definitivamente o serviço do consumidor e rescindir o contrato de prestação do serviço.
- d) Caso o CONTRATANTE efetue o pagamento antes da rescisão, a prestadora deve restabelecer o serviço em 24 horas, contadas a partir do conhecimento da quitação do débito ou da inserção de créditos.
- e) Descontinuação do serviço, 05 dias após o respectivo vencimento, sem prejuízo da exigibilidade dos encargos contratuais, ficando o restabelecimento do serviço condicionado ao pagamento do (s) valor (es) da (s) em atraso, acrescido (s) de juros, o sinal será reestabelecido no prazo de 48 horas após a comprovação do pagamento.

9.1.3 No caso de inadimplemento superior a 03 meses, o cancelamento da prestação do serviço e a retirada dos equipamentos de propriedade da ocorrerão independente de qualquer aviso ou notificação judicial ou extrajudicial, sem prejuízo da cobrança dos débitos existentes, bem como das penalidades cabíveis, inclusive encaminhamento do nome do CONTRATANTE aos órgãos de restrição e proteção ao crédito.

9.1.4 O contrato será extinto automaticamente após 03 meses ininterruptos de inadimplemento, sendo as mensalidades e outros débitos do período totalmente devidos, conforme Resolução da ANATEL.

CLÁUSULA DÉCIMA - DA RESCISÃO

10.1 O presente contrato poderá ser rescindido, de pleno direito, independentemente de interpelação ou notificação, judicial ou: a) Se qualquer das partes deixar de cumprir as obrigações aqui pactuadas, de tal modo a impedir a continuidade de execução do contrato; b) Se qualquer das partes, por ação ou omissão, que não se caracterize expressamente como obrigação decorrente deste contrato, mas que afete o mesmo, ou seja, de qualquer modo a ele vinculada, prejudique ou impeça a continuidade da execução deste contrato; c) Por determinação legal, ou por ordem emanada da autoridade competente que determine a suspensão ou supressão da prestação dos serviços objeto deste contrato, ou por pedido ou decretação de concordata ou falência da CONTRATANTE.

10.2 Nas hipóteses de rescisão contratual antes do término prazo contratado, a parte que deu causa pagará o valor de multa de 30% (trinta por cento) sobre o valor remanescente do contrato.

10.3 Qualquer que seja a forma de rescisão, as partes se obrigam a total liquidação das pendências existentes.

10.4 A rescisão do presente contrato não prejudicará a exigência dos débitos decorrentes de sua execução, nem a devolução dos equipamentos nas mesmas condições em que foram entregues ao **CONTRATANTE**.

CLÁUSULA DÉCIMA PRIMEIRA - DA LEGISLAÇÃO APLICÁVEL

11.1 A prestação do serviço INTERNET reger-se-á de acordo com os termos do presente contrato, normas vigentes e demais condições estabelecidas ou que vierem a ser definidas pelo Poder Concedente.

11.2 A regulamentação dos serviços prestados pela CONTRATADA está disponível, na íntegra, no site da Anatel – www.anatel.gov.br, no ícone “biblioteca”, ou por intermédio da central de atendimento da Anatel – tel: 1331 ou 0800 33 2001 ou em sua sede – SAUS, Quadra 06, Bloco C,E, F e H, em Brasília-DF.

CLÁUSULA DÉCIMA SEGUNDA – DO FORO

12.1 Fica eleito o Fórum da Comarca da Cidade de Eusébio/CE para dirimir quaisquer questões relativas ao presente Contrato, com renúncia expressa de qualquer outro, por mais privilegiado que seja.

Eusébio, ____ de _____ de 2021.

CONTRATANTE

C3 LINK