





CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE TELECOMUNICAÇÕES

Pelo presente instrumento, de um lado a doravante denominada PRESTADORA, conforme identificada a seguir:

DADOS DA PRESTADORA

Nome Empresarial:

ESPAÇO LINK TELECOMUNICAÇÕES LTDA

CNPJ:

21.474.597/0001-86

Inscrição Estadual: **796.284.580.119**

Termo de Autorização – Anatel Nº 53504.002893/2016-99

Endereco:

Rua Adalberto Junho 19a

Bairro:

Cidade:

Estado:

CEP:

contato@espacolink.com.br

Jardim Valéria

(11) 4116-2953

GUARULHOS

SÃO PAULO

07124-546

Telefone:

S.A.C: (11)4116-2953 Site:

www.espacolink.com.br

E-mail:

E de outro lado, pessoa física ou jurídica, doravante denominado (a) **ASSINANTE** conforme identificado (a) em **TERMO DE ADESÃO** que venham a se submeter a este instrumento.

O presente contrato será regido pelas **Cláusulas** a seguir, sem prejuízos às normas da Anatel (Agência Nacional de Telecomunicações) e demais dispositivos legais vigentes.

1 CLÁUSULA PRIMEIRA - DAS DEFINIÇÕES

- 1.1 Aplicam-se ao presente CONTRATO as seguintes definições:
- **1.2 ANATEL:** Agência Nacional de Telecomunicações. Com sede à Rua SAUS, Quadra 06, Bloco F, 2º Andar, Brasília, Distrito Federal, CEP: 70.070-940, com Endereço Eletrônico: www.anatel.gov.br e Central de Atendimento: 1331 e 1332, funcionando de segunda a sexta-feira, nos dias úteis, das 8h às 20h.
- 1.3 ÁREA DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇO: Área geográfica de âmbito nacional onde o SCM pode ser explorado conforme condições preestabelecidas pela Anatel e, abrangidos pela área de atuação e/ou cobertura da PRESTADORA;
- **1.4 ASSINANTE:** Pessoa física ou jurídica que possui vínculo contratual com a Prestadora para fruição do SCM.
- 1.5 CENTRO DE ATENDIMENTO: Órgão da Prestadora de SCM responsável por recebimento de reclamações, solicitação de informações e de serviços ou de atendimento ao Assinante;
- **1.6 PLANO DE SERVIÇO:** documento que descreve as condições de prestação do serviço quanto às suas características, ao 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;

1.7 PRESTADORA: pessoa jurídica que, mediante concessão, permissão ou autorização, presta serviço de telecomunicações de interesse coletivo.

1.8 SCM (SERVIÇO DE COMUNICAÇÃO MULTIMÍDIA): Serviço fixo de telecomunicações de interesse coletivo, prestado em âmbito nacional e internacional, no regime privado, que possibilita a oferta de capacidade de transmissão, emissão e recepção de informações multimídia, permitindo inclusive o provimento de conexão à internet, utilizando quaisquer meios, a Assinantes dentro de uma Área de Prestação de Serviço.

2 CLÁUSULA SEGUNDA - DO OBJETO

2.1 O presente Contrato tem por objeto a prestação de SERVIÇOS DE COMUNICAÇÃO MULTIMÍDIA (SCM) pela PRESTADORA ao ASSINANTE, cujo Plano de Serviço e Endereço para Instalação foram, respectivamente, escolhidos e indicados pelo ASSINANTE, em TERMO DE ADESÃO.

2.2 O prazo para iniciar a prestação dos serviços pela PRESTADORA é de até 15 (quinze) dias úteis, contados da data em que o ASSINANTE firmar o TERMO DE ADESÃO, sendo que dever-se-á levar em conta estudo prévio de viabilidade técnica, observando-se também as condições climáticas locais e condições físicas e técnicas do local para instalação.

Parágrafo único: Caso haja algum fator externo relevante, de situações adversas, o qual saia do controle e responsabilidade da PRESTADORA, e comprometa o prazo acima estipulado, o ASSINANTE deverá ser notificado.

- 2.2.1 Toda e qualquer mudança nas instalações ou configurações estabelecidas ou planos solicitados pelo ASSINANTE, incluindo, a posterior mudança de local da prestação do serviço, fica desde já condicionada à existência de disponibilidade e viabilidade técnica no local da instalação do serviço.
- 2.3 Tratando-se de condomínio, também será de responsabilidade do ASSINANTE, providenciar a devida autorização para instalação e prestação do serviço contratado.
- 2.4 Os serviços serão prestados ao ASSINANTE de forma ininterrupta, 24 (vinte e quatro) horas por dia, 07 (sete) dias por semana, incluindo-se sábados, domingos e feriados, a partir da data de ativação até o término deste contrato, ressalvadas as interrupções provocadas por falhas que independam da vontade da PRESTADORA.
- **2.5** Aplicam-se ao presente **Contrato** as seguintes legislações, sem prejuízo das demais vigentes:
- 2.5.1 Código de Defesa do Consumidor (CDC) Lei nº 8.078 de 11 de Setembro de 1990;
- 2.5.2 Lei Geral de Telecomunicações (LGT) Lei nº 9.472 de 16 de Julho de 1997;







2.5.3 Regulamento do Serviço de Comunicação Multimídia (SCM) – Resolução nº 614 de 28 de Maio de 2013;

2.5.4 Regulamento Geral de Direitos do Consumidor de Serviços de Telecomunicações (RGC) – Resolução nº 632 de 07 de Março de 2014;

Parágrafo Único. A PRESTADORA enquadra-se no conceito de Prestadora de Pequeno Porte, estando assim, ISENTA de determinadas obrigações previstas nas Resoluções nº 614/2013, nº 632/2014 e nº 574/2011.

3 CLÁUSULA TERCEIRA - DA ADESÃO

- **3.1** A adesão ao presente **Contrato** pelo **ASSINANTE** pode efetivar-se alternativamente por meio de quaisquer dos seguintes eventos abaixo elencados:
- 3.1.1 Por meio de ASSINATURA de TERMO DE ADESÃO IMPRESSO:
- 3.1.2 Por assinatura do ASSINANTE ou representante do mesmo na Ordem de Serviço de Instalação/Implantação do serviço realizado pelo técnico da PRESTADORA;
- **3.1.3**. Pagamento parcial ou total via boleto bancário, depósito em Conta Corrente da **PRESTADORA**, ou outro meio idôneo de pagamento, de qualquer valor relativo aos serviços disponibilizados.
- 3.1.4. Percepção, de qualquer forma, dos serviços objeto do presente Contrato.
- **3.1.5**. Contratação por meio de aceite telefônico, momento em que serão confirmados os dados do contratante, o plano de serviço, informações quanto à fidelidade, prazo de vigência do contrato, e confirmação da contratação, a qual será gravada e registrada como contratação por meio telefônico.
- **3.1.6** Por meio de **ACEITE ELETRÔNICO/ONLINE** de **TERMO DE ADESÃO**, também aceite por meio de SMS, aplicativo próprio da empresa, por aplicativo de mensagem "whatsapp", sendo estes últimos especialmente a título de confirmação;
- **3.1.7** Através do site da empresa (www.espacolink.com.br) onde o cliente fará um cadastro, irá optar pelo plano e valores disponíveis, planos de fidelização e realizará esta confirmação/aceite no próprio site;

Parágrafo Único. Por meio da ASSINATURA ou ACEITE ELETRÔNICO do TERMO DE ADESÃO, que inclui todos os formatos elencados acima, o ASSINANTE declara que teve amplo e total conhecimento prévio de todos os direitos, deveres e garantias de atendimento, condições dos serviços ofertados, detalhes referentes a plano de serviço, valores de mensalidade, formas de pagamento, velocidade de download e upload, garantia de banda e franquia de consumo e benefícios pactuados.

- 4 CLÁUSULA QUARTA DOS DIREITOS E OBRIGAÇÕES DO ASSINANTE
- 4.1 Constituem DIREITOS do ASSINANTE:

4







- 4.1.1 Acesso e fruição dos serviços dentro dos padrões de qualidade e regularidade previstos na regulamentação, e conforme as condições ofertadas e contratadas;
- 4.1.2 A liberdade de escolha da PRESTADORA e do Plano de Servico:
- **4.1.3** Ao tratamento não discriminatório quanto às condições de acesso e fruição do serviço, desde que presentes as condições técnicas necessárias, observado o disposto na regulamentação vigente;
- 4.1.4 Ao prévio conhecimento e à informação adequada sobre as condições de contratação, prestação, meios de contato e suporte, formas de pagamento, permanência mínima, suspensão e alteração das condições de prestação dos serviços, especialmente os preços cobrados, bem como a periodicidade e o índice aplicável, em caso de reajuste;
- 4.1.5 A inviolabilidade e ao segredo de sua comunicação, respeitadas as hipóteses e condições constitucionais e legais de quebra de sigilo de telecomunicações e as atividades de intermediação da comunicação das pessoas com deficiência, nos termos da regulamentação;
- **4.1.6** A não suspensão do serviço sem sua solicitação, ressalvada a hipótese de inadimplemento contratual, na qual aplica-se o disposto na **Cláusula Nona** do presente Contrato ou por descumprimento de deveres constantes do art. 4º da LGT, sempre após notificação prévia pela **PRESTADORA**;
- 4.1.7 A privacidade nos documentos de cobrança e na utilização de seus dados pessoais pela PRESTADORA;
- 4.1.8 A apresentação da cobrança pelos serviços prestados em formato adequado, respeitada a antecedência mínima prevista de 5 dias;
- **4.1.9** A resposta eficiente e tempestiva, pela **PRESTADORA**, às suas reclamações, solicitações de serviços e pedidos de informação;
- **4.1.10** Ao encaminhamento de reclamações ou representações contra a **PRESTADORA**, junto à Anatel ou aos organismos de defesa do consumidor;
- 4.1.11 A reparação pelos danos causados pela violação dos seus direitos;
- **4.1.12** A ter restabelecida a integridade dos direitos relativos à prestação dos serviços, a partir da quitação do débito, ou de acordo celebrado com a **PRESTADORA**;
- **4.1.13** A não ser obrigado ou induzido a adquirir serviços, bens ou equipamentos que não sejam de seu interesse, bem como a não ser compelido a se submeter a qualquer condição, salvo diante de questão de ordem técnica, para recebimento do serviço, nos termos da regulamentação;
- **4.1.14** A obter, mediante solicitação, a suspensão temporária do serviço prestado, nos termos das regulamentações específicas de cada serviço;
- 4.1.15 A rescisão do contrato de prestação do serviço, a qualquer tempo e sem ônus, sem prejuízo das condições aplicáveis às contratações com prazo de permanência;
- **4.1.16** De receber o contrato de prestação de serviço, bem como o Plano de Serviço contratado, sem qualquer ônus e independentemente de solicitação;









- 4.1.17 A transferência de titularidade de seu contrato de prestação de serviço, mediante cumprimento, pelo novo titular, dos requisitos necessários para a contratação inicial do serviço;
- 4.1.18 Ao não recebimento de mensagens de cunho publicitário em sua estação móvel, salvo consentimento prévio, livre e expresso;
- 4.1.19 A não ser cobrado pela assinatura ou qualquer outro valor referente ao serviço durante a sua suspensão total; e,
- 4.1.20 A não ter cobrado qualquer valor alheio à prestação do serviço de telecomunicações sem autorização prévia e expressa.

4.2 Constituem DEVERES dos ASSINANTES:

- 4.2.1 Utilizar adequadamente os serviços, equipamentos telecomunicações;
- 4.2.2 Respeitar os bens públicos e aqueles voltados à utilização do público em geral;
- 4.2.3 Comunicar às autoridades competentes irregularidades ocorridas e atos ilícitos cometidos pela PRESTADORA de serviço de telecomunicações;
- 4.2.4 Cumprir as obrigações fixadas no contrato de prestação do serviço, em especial efetuar pontualmente o pagamento referente à sua prestação, observadas as disposições regulamentares:
- 4.2.5 Somente conectar à rede da PRESTADORA terminais que possuam certificação expedida ou aceita pela Anatel, mantendo-os dentro das especificações técnicas segundo as quais foram certificadas;
- 4.2.6 Indenizar a PRESTADORA por todo e qualquer dano ou prejuízo a que der por infringência de disposição legal, regulamentar ou contratual, independentemente de qualquer outra sanção; e,
- 4.2.7 Permitir acesso da PRESTADORA, ou de terceiros que esta indicar, sempre que necessário, no local de instalação para fins de manutenção ou substituição de equipamento necessário para prestação do serviço.
- 4.2.8 Providenciar local adequado e/ou infraestrutura necessária à correta instalação e funcionamento dos equipamentos da PRESTADORA, quando for o caso.
- 4.2.9 O ASSINANTE é responsável e obriga-se a responder e a indenizar a PRESTADORA e/ou terceiros por quaisquer danos, ações judiciais, processos administrativos, custos e despesas que forem decorrentes, durante a vigência deste contrato, do uso indevido, impróprio, abusivo e/ou ilegal dos serviços;
- 4.2.10 É VEDADO ao ASSINANTE ceder, transferir ou disponibilizar a prestação deste Contrato de Serviço de Comunicação Multimídia (SCM), contratado com a PRESTADORA a terceiros, quer seja por cabo, rádio ou qualquer outro meio de transmissão, sob pena de rescisão do presente contrato, bem como, a obrigação do assinante de ressarcir à PRESTADORA os serviços não tarifados, as perdas e danos e os lucros cessantes, e em caso de opção por permanência mínima, os meses faltantes:









4.2.11 O **ASSINANTE** se compromete a não expor vexatória e prejudicialmente o nome e tampouco a imagem da **PRESTADORA** em meios de comunicação, tais como mídias sociais, jornais impressos, etc., ficando, desde já, sujeito à reparação do dano causado, sem prejuízo da responsabilização cível e penal.

4.2.12 A PRESTADORA, no momento em que tiver notícia da exposição vexatória e prejudicial de seu nome e imagem, se reservará o direito de enviar Carta de Notificação para o ASSINANTE, a qual exigirá a retratação do ASSINANTE no mesmo meio de comunicação em que promoveu a exposição vexatória no prazo de 5 (cinco) dias a contar do recebimento da Carta de Notificação. O ASSINANTE fica ciente que mesmo tendo feito a retratação, a prestadora poderá rescindir o contrato de forma unilateral sem a obrigação de qualquer ressarcimento ao ASSINANTE, devendo este restituir, dentro dos prazos pactuados, todos os equipamentos de propriedade da PRESTADORA, os quais foram disponibilizados ao ASSINANTE através de contrato de comodato e ou locação, caso não ocorra a devolução no prazo legal, será emitida nota fiscal do produto e/ou equipamento, ficando desde já autorizada a inscrição do nome do ASSINATE nos órgãos de proteção ao crédito.

4.2.13 O ASSINANTE fica ciente desde já que a caixa postal eletrônica vinculada ao endereço eletrônico de sua titularidade (e-mail), SMS, ou Whatsapp, números de telefone fixo e móvel constante do cadastro do ASSINANTE, aplicativo próprio disponibilizado ao ASSINANTE gratuitamente através das lojas virtuais do seu Smartphone e Central do Assinante (www.espacolink.com.br) da PRESTADORA serão os meios de comunicação entre PRESTADORA e ASSINANTE, para informar ao ASSINANTE sobre toda e qualquer particularidade inerente aos serviços contratados, assim como outras informações que entender de interesse recíproco.

4.2.14 Comunicar imediatamente à sua PRESTADORA:

- I) O roubo, furto ou extravio de dispositivos de acesso;
- II) A transferência de titularidade do dispositivo de acesso; e,
- III) Qualquer alteração das informações cadastrais.
- IV) O não recebimento do documento de cobranca.

4.2.15 A conduta do ASSINANTE com os atendentes da PRESTADORA ou de suas empresas terceirizadas não deverá ser ameaçadora, obscena, difamatória, pejorativa ou injuriosa, nem discriminatória em relação à raça, cor, credo ou nacionalidade, sob pena de rescisão imediata do contrato, sem prejuízo de todas as demais medidas cabíveis. A PRESTADORA poderá rescindir o contrato caso o ASSINANTE pratique qualquer uma das atitudes mencionadas nesta cláusula 4.2.15.

5 CLÁUSULA OUINTA - DOS DIREITOS E OBRIGAÇÕES DA PRESTADORA







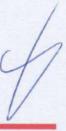


- **5.1** Constituem **direitos** da **PRESTADORA**, além dos previstos na Lei nº 9.472, de 1997, na regulamentação pertinente e os discriminados no Termo de Autorização para prestação do serviço:
- 5.1.1 Empregar equipamentos e infraestruturas que não lhe pertençam;
- **5.1.2** Contratar com terceiros o desenvolvimento de atividades inerentes, acessórias ou complementares ao serviço;
- §1º A PRESTADORA, em qualquer caso, continua sendo responsável perante a Anatel e os ASSINANTES pela prestação e execução do serviço;
- §2º A relação entre a PRESTADORA e os terceiros são regidas pelo direito privado, não se estabelecendo qualquer relação jurídica entre os terceiros e a Anatel.
- **5.1.3** Conceder, a seu critério, benefícios e realizar promoções, desde que o faça de forma não discriminatória e, segundo critérios objetivos.

5.2 Constituem deveres da PRESTADORA:

- **5.2.1** A **PRESTADORA** deverá manter uma **Central de Atendimento** para seus **ASSINANTES**, com discagem direta gratuita, mediante chamada de terminal fixo ou móvel, no mínimo no período compreendido entre oito e vinte horas, nos dias úteis.
- 5.2.1.1 A PRESTADORA dispõe do S.A.C: (11) 4116-2953, e endereço virtual eletrônico: (www.espacolink.com.br).
- **5.2.2** A **PRESTADORA** não pode impedir, por contrato ou qualquer outro meio, que o **ASSINANTE** seja servido por outras redes ou serviços de telecomunicações.
- **5.2.3** Face às reclamações e dúvidas dos **ASSINANTES**, a **PRESTADORA** deve fornecer esclarecimento e sanar o problema com a maior brevidade possível.
- **5.2.4** Em caso de interrupção ou degradação da qualidade do serviço, a **PRESTADORA** descontará da assinatura o valor proporcional ao número de horas ou fração superior a trinta minutos, mediante abertura de protocolo pelo **ASSINANTE**.
- §1º A necessidade de interrupção ou degradação do serviço por motivo de manutenção, ampliação da rede ou similares deverá ser amplamente comunicada aos ASSINANTES que serão afetados, com antecedência mínima de uma semana, devendo os mesmos terem um desconto na assinatura à razão de 1/30 (um trinta avos) por dia ou fração superior a quatro horas.
- §2º O desconto, quando necessário, deverá ser efetuado no próximo documento de cobrança em aberto, ou seja, ainda não fechado para cobrança, ou outro meio indicado pelo ASSINANTE;
- §3º A PRESTADORA não será obrigada a efetuar o desconto se a interrupção ou degradação do serviço ocorrer por motivos de caso fortuito ou de força maior, cabendo-lhe o ônus da prova.
- 5.3 Sem prejuízo do disposto na legislação aplicável, as PRESTADORAS de SCM têm a OBRIGAÇÃO de:
- **5.3.1** Não recusar o atendimento a pessoas cujas dependências estejam localizadas na área de prestação do serviço, nem impor condições discriminatórias, salvo nos











casos em que a pessoa se encontrar em área geográfica ainda não atendida pela rede, conforme cronograma de implantação constante do termo de autorização;

- **5.3.2** Tornar disponíveis ao **ASSINANTE**, com antecedência razoável, informações relativas a preços, condições de fruição do serviço, bem como suas alterações;
- 5.3.3 Descontar do valor da assinatura o equivalente ao número de horas ou fração superior a trinta minutos de serviço interrompido ou degradado em relação ao total médio de horas da capacidade contratada;
- 5.3.4 Tornar disponíveis ao ASSINANTE informações sobre características e especificações técnicas dos terminais, necessárias à conexão dos mesmos à sua rede, sendo lhe vedada a recusa a conectar equipamentos sem justificativa técnica comprovada;
- **5.3.5** Prestar esclarecimentos ao **ASSINANTE**, de pronto e livre de ônus, face às suas reclamações relativas à fruição dos serviços;
- 5.3.6 Observar os parâmetros de qualidade estabelecidos na regulamentação citados na cláusula quinta e no contrato celebrado com o ASSINANTE, pertinentes à prestação do serviço e à operação da rede;
- **5.3.7** Observar as leis e normas técnicas relativas à construção e utilização de infraestruturas;
- 5.3.8 Prestar à ANATEL, sempre que solicitado, informações técnico-operacionais ou econômicas, em particular as relativas ao número de assinantes e à área de cobertura e aos valores aferidos pela prestadora em relação aos parâmetros indicadores de qualidade, bem como franquear aos representantes da ANATEL o acesso às suas instalações ou à documentação quando solicitado;
- **5.3.9** Manter atualizados, junto à Anatel, os dados cadastrais de endereço, identificação dos diretores e responsáveis e composição acionária quando for o caso.
- **5.3.10** Manter as condições subjetivas, aferidas pela ANATEL, durante todo o período de exploração do serviço.
- **5.4** A **PRESTADORA** observará o dever de zelar estritamente pelo sigilo inerente aos serviços de telecomunicações e pela confidencialidade quanto aos dados e informações do assinante, empregando todos os meios e tecnologias necessárias para assegurar este direito dos usuários.

Parágrafo único. A PRESTADORA tornará disponíveis os dados referentes à suspensão de sigilo de telecomunicações para a autoridade judiciária ou legalmente investida desses poderes que determinar a suspensão de sigilo.

- 5.5 Toda e qualquer comunicação da PRESTADORA para com o ASSINANTE será formalizada por aviso escrito que será enviada através dos canais de comunicação estabelecido na cláusula 4.2.13.
- 6 CLÁUSULA SEXTA DOS PARÂMETROS DE QUALIDADE









- **6.1** São parâmetros de qualidade para a prestação do Serviço de Comunicação Multimídia, sem prejuízos de outros que venham a ser definidos pela ANATEL, que devem ser observados pela **PRESTADORA**:
- **6.1.1** Fornecimento de sinais respeitando as características estabelecidas na regulamentação;
- 6.1.2 Disponibilidade dos serviços nos índices contratados;
- 6.1.3 Emissão de sinais eletromagnéticos nos níveis estabelecidos em regulamentação;
- 6.1.4 Rapidez no atendimento às solicitações e reclamações dos assinantes.

7 CLÁUSULA SÉTIMA - DA MANUTENÇÃO E QUALIDADE DE TRANSMISSÃO

- **7.1** Sendo os equipamentos necessários para conexão à internet de propriedade da **PRESTADORA**, os serviços de manutenção/assistência técnica serão realizados com exclusividade pela **PRESTADORA** ou por assistência técnica por ela autorizada, ficando **EXPRESSAMENTE VEDADO** ao **ASSINANTE**:
- **7.1.1** Proceder qualquer alteração na rede externa de distribuição dos sinais, ou nos pontos de sua conexão ao (s) aparelho (s) retransmissor (es);
- **7.1.2** Permitir que qualquer pessoa não autorizada pela **PRESTADORA** manipule a rede externa, ou qualquer outro equipamento que a componha;
- **7.1.3** Acoplar equipamento ao sistema de conexão do Serviço de Comunicação Multimídia (SCM) que permita a recepção de serviço não contratado pelo **ASSINANTE** com a **PRESTADORA**.
- 7.2 Em respeito ao Código de Defesa do Consumidor, ao artigo 3º, inciso XIII da Resolução 632/2014 da ANATEL, os equipamentos necessários para a conexão com a rede da PRESTADORA quando desta contratação, serem disponibilizados pelos ASSINANTES (do seu acervo particular) ou através de fornecimento por terceiros estranhos a este negócio jurídico, ficando, neste caso, os ASSINANTES responsáveis pela sua configuração, qualidade, garantia, manutenção e conservação, excluindo a PRESTADORA de qualquer responsabilidade sobre estes equipamentos, bem como se os serviços objetos do presente contrato não puderem ser executados corretamente por problemas oriundos dos mesmos.

Parágrafo Único: A manutenção dos equipamentos de propriedade do ASSINANTE necessários à prestação dos serviços será de sua inteira responsabilidade, podendo o ASSINANTE solicitar assistência à PRESTADORA AUTORIZADA, se estabelecida condição para tanto entre as partes.

7.3 A solicitação para manutenção/conserto (assistência técnica) dos serviços será computada a partir da sua efetiva comunicação pelo ASSINANTE à PRESTADORA, comunicação esta, que deverá ser formalizada por telefone ou Whatsapp. A solicitação será protocolada pela PRESTADORA que fornecerá o número do protocolo de atendimento ao ASSINANTE.











Parágrafo Único: Quando efetuada a solicitação pelo ASSINANTE, e as falhas não forem atribuíveis à PRESTADORA, tal solicitação acarretará cobrança do valor referente à visita técnica ocorrida, cabendo ao ASSINANTE certificar-se previamente do valor praticado, à época, pela PRESTADORA. Este valor será cobrado por documento de cobrança em separado ou em conjunto com o documento de cobrança da assinatura mensal.

7.4 A PRESTADORA compromete-se a atender as solicitações de reparo por falhas ou defeitos do ASSINANTE resolvendo num prazo de até 72 (setenta e duas) horas, em dias úteis, a contar de sua solicitação protocolada.

7.5 Não estão previstas neste contrato instalações de quaisquer tipos de interface adicional entre o ponto de terminação (cabo de rede do rádio) e o equipamento do ASSINANTE.

7.6 Reconhecendo que a PRESTADORA somente oferece os meios de transmissão, emissão e recepção de informações multimídia - SCM, o ASSINANTE a isenta de quaisquer responsabilidades nas hipóteses de interrupção de suas atividades em decorrência de fato de terceiro, caso fortuito ou força maior, incluindo eventos imprevisíveis ocasionados por fenômenos da natureza, inclusive restrições ou limitações que lhe sejam impostas pelo poder público, seja em caráter eventual ou definitivo, ou, ainda, falta ou queda brusca de energia; danos involuntários que exijam o desligamento temporário do sistema em razão de reparos ou manutenção de equipamentos; a interrupção de sinais pelas fornecedoras de acesso à rede mundial; características técnicas dos aparelhos receptores do ASSINANTE que prejudiquem a recepção do sinal; e outros tipos de limitações técnicas ou intercorrências alheias à vontade da PRESTADORA.

8 CLÁUSULA OITAVA - DO PLANO DE SERVICO

- **8.1** A PRESTADORA se compromete a fornecer o serviço da forma como <u>ofertado e</u> <u>contratado</u> pelo **ASSINANTE** no respectivo **TERMO DE ADESÃO**, documento no qual será especificado previamente ao **ASSINANTE** as seguintes informações:
- **8.1.1 VELOCIDADE:** Taxa de velocidade máxima de download e upload que será fornecido ao **ASSINANTE**, conforme o **Plano de Serviço** contratado, respeitando-se a regulamentação específica;
- **8.1.2** GARANTIA DE BANDA: Taxa mínima de velocidade de download e upload garantida pela PRESTADORA ao ASSINANTE, conforme o Plano de Serviço contratado, respeitando-se a regulamentação específica;
- **8.1.2.1** Conforme a Resolução nº 574/2011, no momento a **PRESTADORA** é **ISENTA** de obrigatoriedade no cumprimento dos valores de **Garantia de Banda** presentes na referida resolução, assim, fica o **ASSINANTE** ciente que no **TERMO DE ADESÃO** estão registrados os valores de **Garantia de Banda** com o qual a **Prestadora** trabalha no momento da contratação.











8.1.3 FRANQUIA: Quantidade de dados transferidas pelo ASSINANTE por meio da utilização do serviço fornecido pela PRESTADORA durante o período mensal de utilização. O valor máximo da franquia, quando aplicável, será informado no respectivo TERMO DE ADESÃO.

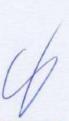
8.1.3.1 O **ASSINANTE** fica ciente que, ao atingir a **Franquia** referente ao **Plano de Serviço** contratado poderá ter sua velocidade de transmissão de dados <u>reduzida</u>, conforme informado pela **PRESTADORA**.

9 CLÁUSULA NONA – DOS VALORES, FORMAS DE PAGAMENTOS E REAJUSTES

- 9.1 Para ativação dos serviços, o ASSINANTE deverá pagar à PRESTADORA, o valor de TAXA DE ATIVAÇÃO/ADESÃO, nas condições descritas no TERMO DE ADESÃO.
- **9.1.1** O não pagamento da **TAXA DE ATIVAÇÃO/ADESÃO**, bloqueará automaticamente a solicitação de prestação de serviços, não cabendo qualquer tipo de reparação em favor do **ASSINANTE**.
- 9.1.2 O valor a ser pago pelo cliente pelos serviços prestados durante o mês de ativação, será calculado pró-rata ao número de dias referente ao mês em que os serviços estiverem em operação, de acordo com a data de fechamento do ciclo.
- 9.2 Pela prestação dos serviços mensalmente, o ASSINANTE deverá pagar à PRESTADORA os valores correspondentes previamente acordados de acordo com o plano escolhido, conforme as seguintes características contidas no TERMO DE ADESÃO assinado pelo ASSINANTE.
- 9.2.1 Esses valores, cobrados mensalmente, serão cobrados por meio de documento de cobrança cujo envio iniciará após a ativação do serviço, sendo entregues pela PRESTADORA ao ASSINANTE de forma eletrônica.
- 9.3 O não recebimento do respectivo documento de cobrança não isenta o ASSINANTE do pagamento mensal e pontual dos valores referentes a prestação do serviço. Sendo que, em caso de não recebimento do mesmo, é DEVER do ASSINANTE comunicar a PRESTADORA antes da data escolhida para o vencimento de suas obrigações.
- **9.4** Os valores deste contrato serão reajustados anualmente no mês de **Janeiro**, data da contratação dos serviços, através do índice **IGP-M FGV**. Caso vedada legalmente à utilização desse índice, será utilizado índice legalmente indicado para substituí-lo.

10 CLÁUSULA DÉCIMA - DAS PENALIDADES POR FALTA DE PAGAMENTO

10.1 O inadimplemento das obrigações por parte do ASSINANTE da mensalidade referente à Prestação de Serviço de Comunicação Multimídia - SCM, com o não











pagamento de valores por ele acordados ao aderir o presente **Contrato** resultarão nas penalidades registradas nesta **Cláusula Décima** que, em respeito às regulamentações vigentes ocorrerão da seguinte forma:

- 10.1.1 Transcorridos 15 (quinze) dias da ciência da existência do débito vencido, o ASSINANTE terá o fornecimento do serviço PARCIALMENTE SUSPENSO, o que resultará na redução da velocidade por ele contratada.
- 10.1.2 Transcorridos 30 (trinta) dias da SUSPENSÃO PARCIAL do fornecimento do serviço, fica a PRESTADORA autorizada a SUSPENDER TOTALMENTE o fornecimento do serviço.
- 10.1.3 Transcorridos 30 (trinta) dias da SUSPENSÃO TOTAL do fornecimento do serviço, fica o ASSINANTE ciente que o CONTRATO poderá ser RESCINDIDO.
- 10.1.4 Rescindido o presente Contrato, a PRESTADORA encaminhará em até 7 (sete) dias, documento para comprovar a rescisão do contrato, com a informação da possibilidade do registro do débito nos Órgãos de Proteção ao Crédito, sendo este encaminhado por meio do correio eletrônico ou ao último endereço constante no cadastro do ASSINANTE. Todos os custos advindos de cobrança negativação, inscrição em órgãos de proteção, protesto em cartório, custas judiciais, honorários advocatícios, dentre outros, serão arcados pelo ASSINANTE.
- 10.2 Durante o período no qual o serviço estiver SUSPENSO TOTALMENTE, não será cobrado valor de mensalidade do ASSINANTE, sem prejuízo da exigibilidade dos encargos contratuais já vencidos, inclusive, acrescidos de multa pecuniária de 2% (dois por cento) sobre o valor do débito e 1% (um por cento) ao mês de juros de mora, cobrados a partir do dia seguinte ao vencimento da obrigação, até a data da efetiva liquidação.
- 10.3 Havendo necessidade de utilização de meios legais para a cobrança, todas as despesas decorrentes serão suportadas pelo ASSINANTE, incluindo despesas com cartório e honorários advocatícios.
- **10.4** O reestabelecimento dos serviços fica condicionado ao pagamento dos valores em atraso, acrescido de valores referentes a multas e juros.
- 10.5 Sendo o período de atraso, superior a 12 (doze) meses, além dos encargos de multas e juros, será acrescido aos valores devidos, atualização monetária na mesma forma do Item 9.5, supra.

11 CLÁUSULA DÉCIMA PRIMEIRA - DA SUSPENSÃO

- 11.1 O presente Contrato poderá ser SUSPENSO nas seguintes hipóteses:
- 11.1.3 Por inadimplemento das obrigações, conforme Cláusula Décima supra.
- **11.1.4** Por solicitação do **ASSINANTE**, **quando adimplente**, que poderá requerer a suspensão, sem ônus, uma única vez, a cada período de 12 (doze) meses, pelo prazo mínimo de 30 (trinta) dias e máximo de 120 (cento e vinte) dias.











11.1.4.1 O reestabelecimento do serviço será realizado por solicitação do ASSINANTE ou, após findo o prazo de suspensão solicitado pelo mesmo, quando, de forma automática será retomada a prestação do serviço e, consequentemente a cobrança mensal do mesmo. Incluindo-se os serviços adicionais que possam eventualmente ter sido contratados.

11.1.4.2 Fica o ASSINANTE ciente que caso o mesmo esteja vinculado a FIDELIDADE CONTRATUAL, tal obrigação ficará suspensa durante o período de suspensão solicitado pelo ASSINANTE. Nesse caso, o período de suspensão não será contabilizado para efeitos de cumprimento do período de fidelidade contratual.



12 CLÁUSULA DÉCIMA SEGUNDA - DO PERÍODO DE PERMANÊNCIA

- 12.1 A PRESTADORA, a seu critério exclusivo poderá ofertar ao ASSINANTE determinados benefícios quando da contratação dos serviços, tendo em contrapartida do ASSINANTE a fidelidade contratual de acordo com o prazo previsto no CONTRATO DE PERMANÊNCIA.
- 12.2 Caso seja do interesse do ASSINANTE aceitar valor de determinado benefício ofertado pela PRESTADORA, a critério exclusivo desta, o ASSINANTE deverá pactuar por meio do CONTRATO DE PERMANÊNCIA, documento no qual serão identificados os benefícios concedidos, assim como prazo de fidelidade contratual que deverá cumprir em contrapartida, bem como as penalidades aplicáveis ao ASSINANTE em caso de rescisão contratual antecipada.
- 12.3 O ASSINANTE declara e reconhece ser facultado ao mesmo optar, antes da contratação pela celebração de contrato sem a percepção de qualquer benefício, hipótese em que não há fidelidade contratual.
- **12.4** O **CONTRATO DE PERMANÊNCIA**, explicitará, além dos benefícios, os valores correspondentes à multa por rescisão contratual antecipada, proporcional ao tempo restante para o término do vínculo contratual assumido pelo **ASSINANTE**.

13 CLÁUSULA DÉCIMA TERCEIRA - DA EXTINÇÃO CONTRATUAL

- 13.1 O presente contrato poderá ser extinto nas seguintes hipóteses:
- 13.2 Por denúncia, por interesse do ASSINANTE, independente de justificativa, mediante aviso prévio e formalizado à PRESTADORA caso haja interesse em programação da data para o cancelamento dos serviços e extinção do presente contrato.
- 13.3 Por denúncia, por interesse da PRESTADORA, com fundada justificativa, mediante aviso prévio e formalizado ao ASSINANTE parte caso haja interesse em programação da data para o cancelamento dos serviços e extinção do presente contrato.
- 13.4 Por distrato, mediante acordo comum entre as partes.







13.5 Por rescisão, pela inobservância de disposições legais pelas partes, bem como por descumprimento pelas partes de quaisquer das obrigações neste contrato avençadas, e ainda comercialização ou cessão dos serviços contratados a terceiros pelo ASSINANTE sem prévia anuência da PRESTADORA, além de qualquer forma de uso dos serviços de maneira fraudulenta, ou ilegal pelo ASSINANTE com o propósito de prejudicar terceiros ou à própria PRESTADORA, onde nesta hipótese responderá o ASSINANTE pelas perdas e danos ao lesionado.

13.6 O serviço quando prestado com equipamentos de Radiação Restrita nos termos do Regulamento Anexo à Resolução ANATEL 506/2008 tem caráter secundário, sem proteção a interferências podendo ser degradado ou mesmo interrompido. Nesse caso, o presente contrato poderá ser considerado rescindido sem que tal fato possa implicar em feito indenizatório de qualquer espécie.

Parágrafo único: O serviço nas características da cláusula anterior requer visada direta à base da PRESTADORA, visada esta que pode ser comprometida pelo crescimento de árvores, construções, etc. Nesse caso, não havendo alternativa para o restabelecimento do serviço ficará este contrato rescindido sem que tal fato possa implicar em feito indenizatório de qualquer espécie.

13.7 Por determinação legal, ou por ordem emanada da autoridade competente que determine a suspensão ou supressão da prestação dos serviços objeto deste contrato, ou caso seja CANCELADA A AUTORIZAÇÃO/LICENÇA do Serviço de Comunicação Multimídia (SCM), concedida à PRESTADORA pelo órgão federal competente, hipótese em que a PRESTADORA ficará isenta de qualquer ônus.

13.8 Nas hipóteses dos itens acima, <u>NÃO</u> estarão sujeitas as partes à penalidade de <u>COBRANÇA DE MULTA</u> específica pela extinção do contrato, estando garantido à **PRESTADORA** o pleno direito de cobrança previsto neste instrumento para os casos de inadimplência contratual do **ASSINANTE**, onde este deverá cumprir com o(s) pagamento(s) de eventual(is) débito(s) existente(s) referente(s) ao(s) serviço(s) já prestado(s) (mensalidade *pro ratie*), taxa(s) de serviço(s) de instalação(ões) (caso não tenha(m) sido totalmente paga(s), visita(s) técnica(s) e/ou manutenção já realizada(s), e qualquer(isquer) outro(s) débito(s) existente(s) para a efetiva extinção do presente.

13.9 O ASSINANTE autoriza, desde já, que eventuais valores em aberto sejam cobrados mediante todas as formas em direito admitidas – inscrição nos órgãos de proteção ao crédito, protesto de valores, ações judiciais, dentre outras.

14 CLÁUSULA DÉCIMA QUARTA - DA ANTICORRUPÇÃO

14.1 O não cumprimento pela CONTRATADA das leis anticorrupção e/ou do disposto neste Termo será considerado uma infração grave ao CONTRATO e conferirá ao ASSINANTE o direito de, agindo de boa-fé, declarar rescindido imediatamente o CONTRATO, sem qualquer ônus ou penalidade.



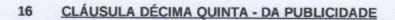






15 CLÁUSULA DÉCIMA QUARTA - DAS DISPOSIÇÕES GERAIS

- 15.1 Como PRESTADORA outorgada e licenciada para prestar o Serviço de Comunicação Multimídia (SCM), esta fornecerá os sinais de radiofrequências respeitando as características estabelecidas em regulamentações da ANATEL que estão disponíveis no endereço virtual eletrônico: www.anatel.gov.br, no Item: Biblioteca.
- **15.2** A sede da ANATEL tem o endereço no SAUS, Quadra 06, Bloco C, E, F e H, CEP 70.070-940 em Brasília/DF.
- **15.3** O número do telefone da Central de Atendimento da ANATEL é 1331 e para pessoas com deficiência auditiva é 1332. A Central de Atendimento da ANATEL funciona de segunda a sexta-feira, nos dias úteis, das 8h às 20h.



- **16.1** Para a devida publicidade deste contrato, o mesmo está registrado em cartório de registro de títulos e documentos da cidade de **Guarulhos**, estado de **São Paulo**, e encontra-se disponível no endereço virtual eletrônico www.espacolink.com.br.
- 16.2 A PRESTADORA poderá ampliar ou agregar outros serviços, introduzir modificações no presente contrato, inclusive no que tange às normas regulamentadoras desta prestação de serviços, mediante termo aditivo contratual que será registrado em cartório e disponibilizado no endereço virtual eletrônico www.espacolink.com.br.
- Qualquer alteração que porventura ocorrer, será comunicada por meio eletrônico através de mensagem enviada por correio-eletrônico (e-mail), SMS, ou Whatsapp, aplicativo próprio da PRESTADORA, contato telefônico (ligação gravada) através dos números existente no cadastro do ASSINANTE, o que será dado como recebido e aceito automaticamente pelo ASSINANTE.

17 CLÁUSULA DÉCIMA SEXTA - DA VIGÊNCIA

17.1 Este contrato entra em vigor na data da assinatura do TERMO DE ADESÃO e terá validade enquanto houver obrigações entre as partes decorrentes da prestação do (s) serviço (s). O prazo de prestação do (s) serviço (s) objeto de contratação é determinado de 12 (doze) meses, passando este período prorroga-se automaticamente por iguais períodos.

18 CLÁUSULA DÉCIMA SÉTIMA - DA SUCESSÃO E DO FORO

18.1 O presente instrumento obriga herdeiros e/ou sucessores, a qualquer tempo, sendo neste ato eleito pelas partes o foro da comarca da cidade de Guarulhos.









estado de São Paulo, competente para dirimir quaisquer questões referentes ao presente, com renúncia expressa de qualquer outro, por mais privilegiado que seja.

E, por estarem de acordo com as cláusulas e termos do presente contrato, as partes declaram não estarem contratando e/ou aceitando o presente sob premente coação, estado de necessidade ou outra forma de vício de consentimento, tendo conhecimento de todo direito e obrigação que assumem nesta data. O ASSINANTE irá aderir ao presente documento assinando, através de uma das formas constantes da Cláusula Terceira deste Contrato ou aceitando eletronicamente o TERMO DE ADESÃO disponível na sede da PRESTADORA.



e 2022.

Tootomumboo	Guarulhos, 08 de julho de
Testemunhas:	
1ª	
Nome: CPF/MF n°.	
2ª Nome: CPF/MF nº.	MODELO
	Spoly.
	ESPAÇO LINK TELECOMUNICAÇÕES LTDA CNPJ: 21.474.597/0001-86

