



CONDIÇÕES GERAIS DO CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇO DE ACESSO CONDICIONADO - TV POR ASSINATURA

1. PARTES

1.1. São partes deste contrato a **LINCA TELECOMUNICAÇÕES LTDA.**, pessoa jurídica de direito privado, inscrita no CNPJ sob nº 03.376.788/0001-23, com sede e foro nesta cidade de Foz do Iguaçu, sediada na Rua Marechal Deodoro, n.º 1606, autorizada em conformidade com o Termo de Autorização n.º 161/2014/ORLE/SOR-ANATEL, doravante identificada como “**OPERADORA**” e do outro lado a pessoa física ou jurídica qualificada na proposta de adesão, adiante identificada como “**ASSINANTE**”.

2. DEFINIÇÕES

2.1 Para o perfeito entendimento e interpretação do presente contrato, são adotadas as seguintes definições (conforme Resolução nº 632, de 7 de março de 2014):

I - Área de Prestação do Serviço (APS): área geográfica definida no ato de outorga de exploração de serviços de televisão por assinatura;

II - ASSINANTE: pessoa natural ou jurídica que firma contrato com a OPERADORA para fruição do serviço;

III - Mensalidade: é a quantia paga mensalmente pelo ASSINANTE à OPERADORA pela recepção dos sinais de áudio e/ou vídeo, conforme tabela da OPERADORA e que variará de acordo com o plano de serviço escolhido e conforme o caso, com as outras modalidades do serviço de TV por assinatura solicitadas pelo ASSINANTE;

IV - Ativação: procedimento realizado pela OPERADORA que habilita o STB (Settop Box) ou equipamento similar associado a Ponto-Principal ou a Ponto-Extra a operar na rede da OPERADORA;

V - Centro de Atendimento: setor da OPERADORA responsável pelo recebimento de reclamações, solicitações de informações e de serviços, que

oferece atendimento pessoal, de forma presencial, por Correspondência, telefônico, podendo ainda oferecer atendimento eletrônico ou automático;

VII - Interrupção do Serviço: cessação temporária, total ou parcial, da prestação do serviço;

VIII - Planos de Serviço (ou Pacotes): são conjuntos de canais (incluindo os canais obrigatórios por lei e canais eventuais ou permanentes, sendo a distribuição dos canais entre os pacotes definida em conjunto entre a operadora e as programadoras, podendo esta ser alterada com a exclusão ou substituição de canais a qualquer tempo, em razão de contingências técnicas ou operacionais), programas, programações e outras facilidades de serviços escolhidos pelo ASSINANTE no ato de adesão ao serviço, podendo sua escolha ser alterada a qualquer tempo, observados os planos de serviço disponíveis pela OPERADORA à época da nova solicitação e os termos deste contrato;

IX - Ponto-Principal: primeiro ponto de acesso à programação instalado pela OPERADORA no endereço do ASSINANTE;

X - Ponto-Extra: ponto adicional ao ponto principal, de acesso à programação da OPERADORA, ativado no mesmo endereço do ponto principal do ASSINANTE;

XI - Ponto-de-Extensão: ponto adicional ao ponto principal, de acesso à programação da OPERADORA, ativado no mesmo endereço do Ponto-Principal do Assinante, que reproduz, integral e simultaneamente, sem qualquer alteração, o canal sintonizado no Ponto-Principal ou no Ponto-Extra;

XII - OPERADORA: pessoa jurídica que, mediante concessão, autorização ou permissão, presta o serviço de televisão por assinatura;

XIII - Instalação: procedimento que compreende a instalação da rede interna e do STB (Settop Box) ou equipamento similar associado ao Ponto-Principal ou ao Ponto-Extra, bem como a sua ativação;

XIV - Programas pagos individualmente: programação avulsa ofertada pela OPERADORA aos seus assinantes, em horário pré-determinado, cuja contratação ocorre por evento e independe do plano de serviço.

XV - Serviço de Acesso Condicionado – SeAC: é o serviço de telecomunicações de interesse coletivo, prestado no regime privado, cuja recepção é condicionada à contratação remunerada por assinantes e destinado à distribuição de conteúdos audiovisuais na forma de pacotes, de canais de programação nas modalidades avulsa de programação e avulsa de conteúdo programado e de canais de programação de distribuição obrigatória, por meio de tecnologias, processos, meios eletrônicos e protocolos de comunicação quaisquer.

XVI – Adesão: é o compromisso escrito ou verbal (por exemplo, por telefone) firmado entre o ASSINANTE e a OPERADORA, que garante ao ASSINANTE o direito de acesso ao Serviço de Acesso condicionado com um dos planos de serviço disponíveis à época pela OPERADORA e por ele escolhido, instalado em endereço atendido pelo Seac, obrigando as partes às condições deste contrato.

XVII – Preço da Adesão: é a quantia paga pelo ASSINANTE, em razão do compromisso firmado com a OPERADORA, que lhe garante o direito de acesso ao Serviço de TV por assinatura.

XVIII – Proposta de Adesão: é o formulário preenchido pelo ASSINANTE ou pela OPERADORA, ou seus prepostos, no qual constarão, no mínimo: o nome do ASSINANTE e seus dados qualificativos; os valores do preço da adesão e da taxa de instalação, o número de parcelas em que serão liquidados e suas respectivas datas de vencimento; os planos de serviço escolhidos pelo assinante; e a opção pelo recebimento de outros serviços oferecidos pela OPERADORA com os respectivos preços e formas de pagamento. **A PROPOSTA DE ADESÃO CONSTITUIR-SE-Á PARTE INTEGRANTE E COMPLEMENTAR DESTES INSTRUMENTOS, PARA TODOS OS FINS E EFEITOS DE DIREITO, QUANDO ASSINADO DE PRÓPRIO PUNHO PELO ASSINANTE, OU AINDA ATRAVÉS DA PRÁTICA DE FATO OU ATO EM QUE O ASSINANTE MANIFESTE DE MODO INEQUÍVOCO SUA ACEITAÇÃO DOS SERVIÇOS OFERECIDOS, COMO POR EXEMPLO O PAGAMENTO DO PREÇO DEVIDO (TOTAL OU PARCIAL), A PERMISSÃO**

DE INSTALAÇÃO DO SISTEMA DE TV VIA CABO EM SUA RESIDÊNCIA, E OUTROS.

XIX- Programadora: é a pessoa jurídica responsável pela produção e/ou fornecimento de canais e/ou programas transmitidos pela OPERADORA.

3. OBJETO

3.1. O presente contrato tem como objeto a prestação de Serviço de Acesso Condicionado (SeAc) através de rede HFC ou de fibra óptica, na forma de Planos de serviço ou Pacotes, conforme escolhido pelo ASSINANTE e especificado na proposta de adesão e de acordo com a regulamentação e resoluções emitidas pela ANATEL.

4. DAS MODALIDADES DO SERVIÇO DE ACESSO CONDICIONADO - TV POR ASSINATURA

4.1 Desde que disponibilizadas pela OPERADORA, o ASSINANTE poderá solicitar (por escrito, verbal ou eletronicamente através de senha secreta, individual e exclusiva) outras modalidades do Serviço de TV por assinatura. Além da escolha do plano de serviço, são modalidades do Serviço de TV por assinatura: (1) a aquisição de programas pagos individualmente pelo ASSINANTE em horário previamente programado pela OPERADORA (*pay-per-view*); (2) a aquisição de programas pagos individualmente pelo ASSINANTE em horário por ele escolhido (*video-on-demand*); (3) os programas de vídeo e/ou áudio similares aos oferecidos por emissoras de radiodifusão; e, (4) os serviços especializados de informações meteorológicas, bancárias, financeiras, culturais, de preços e outros que possam ser oferecidos ao ASSINANTE. NA OPORTUNIDADE DA SOLICITAÇÃO DE CADA MODALIDADE DO SERVIÇO, O ASSINANTE SEMPRE SERÁ RESPONSÁVEL PELO PAGAMENTO DA RESPECTIVA TAXA DE SERVIÇO, ALÉM DO PAGAMENTO DO VALOR DA MENSALIDADE E/OU PREÇO CORRESPONDENTE À (S) MODALIDADES (S) SOLICITADA (S). CASO A MODALIDADE DO SERVIÇO VENHA A SER CANCELADA A QUALQUER TEMPO PELO ASSINANTE, NA OPORTUNIDADE DA SOLICITAÇÃO DE

RELIGAÇÃO OU REABILITAÇÃO DA RESPECTIVA MODALIDADE, ESTE SERÁ RESPONSÁVEL PELO PAGAMENTO DE NOVA TAXA DE SERVIÇO.

5. CONDIÇÕES DE ACEITAÇÃO E FORNECIMENTO DOS SERVIÇOS

5.1. A aceitação da OPERADORA para o fornecimento dos serviços está condicionada à aprovação prévia dos dados cadastrais fornecidos pelo ASSINANTE, que autoriza essa pesquisa cadastral.

6. DA ALTERAÇÃO DO PLANO DE SERVIÇO

6.1 É facultado ao ASSINANTE alterar a escolha do plano de serviço feita na ocasião da adesão, optando por outro pacote disponível pela OPERADORA na época da solicitação da troca, mediante ao pagamento da respectiva taxa de serviço vigente na oportunidade, aumentando-se ou reduzindo-se, conforme o caso, o preço da mensalidade. As condições desta nova opção serão estabelecidas através de uma nova relação contratual, nos termos das Condições Gerais vigentes na época da alteração.

7. DOS ACRÉSCIMOS E DAS REDUÇÕES DE CANAIS

7.1 É do conhecimento do ASSINANTE que a disponibilidade pela OPERADORA dos diferentes tipos de programação por ela transmitida depende de fatores externos alheios à sua vontade (p.ex. o fornecimento regular dos canais pelas programadoras), razão pela qual concorda o ASSINANTE com a possibilidade de eventuais modificações no pacote de programação contratado, mediante substituição de canais, mantendo-se a variedade da programação oferecida.

8. DISCRIMINAÇÃO DOS SERVIÇOS CONTRATADOS

8.1. Este contrato tem por objeto a prestação do serviço especificamente na cidade e endereço indicados pelo ASSINANTE, **sujeitando-se o ASSINANTE à disponibilidade técnica para instalação do serviço contratado.**

8.2. A contratação do serviço será disponibilizada em 1(um) **PONTO PRINCIPAL**, e em pontos adicionais no mesmo domicílio, se houver

disponibilidade técnica para tal. **Caberá ao ASSINANTE as despesas referentes à compra ou locação dos equipamentos, tanto para o PONTO PRINCIPAL, QUANTO PARA OS PONTOS ADICIONAIS.**

8.3. Para usufruir do serviço contratado, o ASSINANTE deverá optar por um plano de serviço, dentre as tecnologias disponíveis tecnicamente no endereço, nos termos deste CONTRATO e de acordo com a política comercial vigente. Os equipamentos a serem instalados atenderão os recursos disponíveis no plano de serviços escolhido pelo ASSINANTE.

8.4. A OPERADORA utilizará todos os meios técnicos e comercialmente viáveis para garantir a prestação dos serviços contratados nos padrões e limites estabelecidos pela regulamentação vigente da ANATEL.

8.5. Toda e qualquer mudança nas configurações inicialmente contratadas, incluindo, mas não se limitando a mudança do local de instalação do ponto de acesso e alteração da capacidade fica desde já condicionada à existência de disponibilidade e viabilidade técnica da OPERADORA.

8.6. O ASSINANTE entende e concorda que, eventualmente, o serviço poderá estar indisponível, em virtude de manutenção programada (preventiva) ou não programada (emergencial), dificuldades técnicas, e por outros fatores fora do controle da OPERADORA, que não será obrigada a efetuar o desconto caso a interrupção ou degradação do serviço ocorrer por motivos de caso fortuito ou de força maior ou por culpa exclusiva do ASSINANTE ou de terceiros.

8.7. A adesão ao contrato implica a sua aceitação integral e a delimitação da responsabilidade da OPERADORA.

8.8. Fica facultado ao ASSINANTE o direito de cancelar a contratação, sem quaisquer ônus, em até 7 (sete) dias contados da data de instalação do SERVIÇO. O uso do serviço após este prazo implica na anuência e concordância integral aos termos deste contrato e da aceitação dos serviços contratados.

8.9. A OPERADORA poderá oferecer ao ASSINANTE benefícios e/ou ofertas especiais, em caráter temporário, tais como, liberação do pagamento da taxa

de adesão e/ou instalação, descontos nos preços a serem pagos nos primeiros meses de contratação, dentre outros.

9. DO PREÇO DA ADESÃO E DAS MENSALIDADES

9.1 Pelo direito de acesso ao Serviço de Acesso Condicionado – TV por assinatura - o ASSINANTE pagará à OPERADORA o preço ajustado na proposta de adesão, nas condições nesta indicadas. O ASSINANTE deverá efetuar os pagamentos através de débito automático em conta corrente ou documento de cobrança emitido pela OPERADORA em estabelecimento bancário prévia e expressamente por esta indicada.

9.2 Pelo plano de serviço escolhido, o ASSINANTE pagará à OPERADORA a mensalidade estipulada na proposta de adesão, mediante documento de cobrança emitido mensalmente pela OPERADORA e remetido ao ASSINANTE.

OS VALORES REFERENTES À MENSALIDADE SÃO PREESTABELECIDOS, NÃO SENDO ACEITO QUALQUER OUTRO VALOR QUE NÃO O IMPRESSO NA TABELA DE PREÇOS DA OPERADORA.

10. DA OPÇÃO FIDELIDADE - PERMANÊNCIA MÍNIMA

10.1 Na hipótese de cancelamento antes do prazo de **PERMANÊNCIA MÍNIMA**, o ASSINANTE estará obrigado ao pagamento do valor descrito na proposta de adesão, de forma proporcional ao período restante da permanência mínima.

11. DA PROGRAMAÇÃO

11.1 O conteúdo dos canais que integram os **PLANOS DE SERVIÇO** é totalmente definido e elaborado pelas **PROGRAMADORAS**, sem nenhuma interferência da OPERADORA, que tem sua atividade limitada à distribuição desses canais. A OPERADORA NÃO TEM QUALQUER RESPONSABILIDADE SOBRE O CONTEÚDO DA PROGRAMAÇÃO VEICULADA NOS CANAIS, BEM COMO PELAS ALTERAÇÕES DA PROGRAMAÇÃO E/OU SUA COMUNICAÇÃO AO ASSINANTE.

11.2 A OPERADORA não possui controle sobre os horários de transmissão da programação veiculada nos canais integrantes do **PLANO DE SERVIÇO** escolhido livremente pelo ASSINANTE.

11.3 No decorrer da prestação dos serviços, alguns canais poderão ser substituídos, por questões de ordem técnica e/ou comercial junto às PROGRAMADORAS, ter seus sinais suspensos ou ter sua numeração alterada na grade. Quaisquer destas alterações serão informadas ao ASSINANTE. O canal suprimido poderá ser substituído por outro, mediante comunicação ao ASSINANTE, com 30 (trinta) dias de antecedência. Caso o ASSINANTE não concorde com a substituição e não havendo possibilidade técnica de disponibilizar o canal suprimido, fica facultado ao ASSINANTE rescindir o contrato, no prazo de até 30 (trinta) dias a partir da alteração, mediante solicitação formal à OPERADORA, sendo devidos os valores relativos à prestação dos serviços até a data da rescisão.

11.4 Caso a alteração mencionada implique a retirada de canal do Plano de Serviço contratado, poderá ser feita sua substituição por outro canal, ou procedido desconto na mensalidade paga pelo Plano de Serviço contratado.

11.5. A OPERADORA poderá disponibilizar ao ASSINANTE programação ou canais, inclusive canais abertos, a título de degustação, cortesia ou concedidos por período limitado, e que, portanto, não fazem parte do **PACOTE DE CANAIS** contratado pelo ASSINANTE, podendo seu fornecimento ser descontinuado a qualquer momento. Quando disponível para comercialização e de acordo com os critérios definidos pela OPERADORA, a programação ou os canais cedidos pela OPERADORA nestas categorias, poderão continuar sendo acessados pelo ASSINANTE mediante sua contratação, conforme condições e valores vigentes.

11.6 O ASSINANTE está ciente e concorda que o sinal dos canais transmitido na tecnologia digital e em alta definição pela OPERADORA passa por processos de codificação e decodificação para ser acessado com melhor

qualidade de imagem e som, de modo que este sinal pode ser recepcionado com leve atraso, se comparado com o sinal transmitido na tecnologia terrestre. Além disso pode haver ausências de recursos e diferenças de conteúdos distribuídos pela OPERADORA em relação à programação terrestre.

12. DA EXCLUSIVIDADE NA INSTALAÇÃO, MANUTENÇÃO E DESCONEXÃO DOS EQUIPAMENTOS E DO SERVIÇO

12.1 A instalação, manutenção e desconexão dos equipamentos e do **SERVIÇO** deverão ser realizadas exclusivamente por equipe técnica da OPERADORA ou por terceiros por ela autorizados.

12.2 Sempre que houver a necessidade do deslocamento técnico e/ou execução técnica para: (i) atender solicitação do ASSINANTE que não decorra de problema causado pela OPERADORA, e/ou (ii) solucionar problema causado pelo ASSINANTE, seja por sua culpa exclusiva ou pelo mau uso do serviço e/ou dos equipamentos, a OPERADORA poderá cobrar **TAXA DE VISITA TÉCNICA** em conformidade com a tabela de valores e condições vigentes à época de sua realização, que estará à disposição no sítio eletrônico www.linca.net.br.

12.3 A OPERADORA poderá cobrar do ASSINANTE a visita improdutiva, entendida como a constatação de inexistência de problema no Serviço, nos Equipamentos e/ou na infraestrutura da OPERADORA e/ou a ausência de pessoa responsável que autorize a entrada da equipe técnica da OPERADORA, sem prejuízo de outras hipóteses.

12.4 A OPERADORA poderá oferecer, a seu critério, serviços de suporte técnico nos equipamentos de propriedade do ASSINANTE, conforme planos e condições disponíveis.

12.5 A OPERADORA poderá efetuar, periodicamente e mediante agendamento prévio com o ASSINANTE, vistoria nos equipamentos, visando garantir sua manutenção e perfeito funcionamento, bem como a atualização tecnológica e preservação da qualidade do serviço.

12.6 No caso de 3 (três) tentativas improdutivas de vistoria, ocorrendo visitas improcedentes, negativa de acesso ou negativa de troca de equipamento, por culpa exclusiva do ASSINANTE, a OPERADORA poderá optar pela descontinuidade da prestação dos serviços, mediante comunicação ao ASSINANTE, inclusive através de envio de *email* para o endereço eletrônico por ele cadastrado no ato da contratação dos serviços, ou posteriormente.

12.7 Na hipótese do impedimento da vistoria acarretar problemas que afetem a qualidade da prestação do serviço, inclusive afetando outros clientes da OPERADORA, esta poderá proceder com a imediata descontinuidade da prestação do serviço, independentemente de qualquer procedimento judicial e sem prejuízo da cobrança dos serviços prestados e utilizados até a data do cancelamento.

12.8 No caso de necessidade de realização de obra civil para conectar o local de instalação do serviço à rede da OPERADORA, o ASSINANTE providenciará, por conta própria, a contratação de mão-de-obra e a aquisição dos materiais a serem empregados na execução da obra, sob pena de inviabilizar a prestação do serviço ao impedir sua instalação, ou mesmo a continuidade da prestação dos serviços na hipótese da obra se tornar necessária durante a vigência da prestação dos serviços.

13. DAS OBRIGAÇÕES E DIREITOS DO ASSINANTE

13.1. Efetuar pontualmente os pagamentos devidos pelo serviço contratado à OPERADORA ou a entidade designada para recebê-los.

13.2 Manter todos os seus dados cadastrais atualizados junto à OPERADORA, entregando documentos pessoais comprobatórios, quando solicitados e comunicando à OPERADORA eventuais alterações de dados, especialmente telefone e endereço eletrônico (e-mail) para contato. Ao aderir ao presente Contrato, o ASSINANTE passa a integrar o banco de dados da OPERADORA e poderá ser informado sobre lançamentos, ofertas especiais, promoções e parcerias da OPERADORA, ressalvando seu direito de não ter interesse no recebimento de tais informações, mediante recusa manifestada por escrito.

13.3 Agir de acordo com todas as leis, regras e regulamentações governamentais aplicáveis no uso desse serviço, não sendo admissível o desconhecimento como forma de isentar ou atenuar a responsabilidade, inclusive para fins de configuração de ilícito civil e/ou penal passível de rescisão contratual.

13.4 Manter íntegra e inalterada a infraestrutura de acesso fornecida pela OPERADORA comunicando imediatamente qualquer ocorrência que possa prejudicar o serviço ou degradar a rede da OPERADORA.

13.5 Utilizar o serviço para os fins aos quais se destinam, utilizando-o segundo os parâmetros da boa-fé, sendo vedada a cessão, subcontratação, locação, alienação, comercialização ou compartilhamento do serviço com/para terceiros, sob pena de responder civil e criminalmente, conforme o caso, além da rescisão deste Contrato com aplicação das penalidades cabíveis.

13.6 Permitir, sempre que necessário, seja para manutenção, visita técnica ou para retirada e/ou substituição de equipamentos, a entrada de profissionais habilitados pela OPERADORA.

13.7 Na hipótese da contratação ser para unidade em **CONDOMÍNIO RESIDENCIAL e/ou COMERCIAL** caberá ao ASSINANTE obter autorização expressa do síndico para a realização de eventuais obras, bem como para instalação e/ou desinstalação de qualquer equipamento que eventualmente se faça necessário em área comum do Condomínio.

13.8 Verificado pela OPERADORA que o ASSINANTE está se utilizando dos recursos de forma inadequada, enviará comunicação a este por *email* ou qualquer outro meio que estabeleça contato, para que restabeleça imediatamente o uso normal dos SERVIÇOS, sem embargo das cominações legais, podendo ser interpretado como infração contratual passível de rescisão.

13.9 Caso o ASSINANTE não cesse o uso inadequado dos SERVIÇOS após comunicação da OPERADORA fixando prazo respectivo, ficará rescindido o presente contrato, de pleno direito e por justa causa, sem prejuízo de multa equivalente e de indenização de perdas e danos a serem apurados.

13.10 O ASSINANTE é totalmente responsável pelo uso dos SERVIÇOS, nos estritos termos das normas vigentes, inclusive as oriundas de tratados internacionais.

13.11 **Estando adimplente com suas obrigações contratuais**, inclusive se optante pela **OPÇÃO FIDELIDADE - PERMANÊNCIA MÍNIMA**, poderá o ASSINANTE ceder os direitos e obrigações do presente contrato a terceiro (**CESSIONÁRIO**), observada a disponibilidade técnica do local onde se promoverá a nova instalação do serviço e a prévia aprovação cadastral, **desde que haja anuência por escrito da OPERADORA em relação a transferência de titularidade pretendida.**

13.12 O **CESSIONÁRIO** por sua vez manifestará sua anuência aos termos e condições deste contrato e arcará com eventuais despesas com a transferência, de acordo com a taxa de instalação vigente no momento da solicitação de transferência da titularidade para novo endereço.

13.13 O ASSINANTE adimplente com suas obrigações contratuais poderá solicitar a transferência de endereço para a mesma cidade, desde que exista disponibilidade técnica para instalação no novo endereço. A OPERADORA poderá cobrar eventuais despesas com a transferência, de acordo com a taxa de instalação vigente no momento da solicitação de transferência para o novo endereço.

13.14 Não suspensão do serviço sem sua solicitação, a não ser que esteja inadimplente ou por descumprimento de condições contratuais.

13.15 A OPERADORA só poderá ceder os documentos e dados pessoais do ASSINANTE em virtude de cumprimento de ordem judicial ou para terceiros que estejam diretamente envolvidos na prestação dos serviços contratados ou na cobrança dos valores devidos.

13.16 O ASSINANTE tem o direito de não ser obrigado ou induzido a adquirir bens ou equipamentos que não sejam de seu interesse, salvo diante de questão de ordem técnica, para fruição do serviço.

13.19 O ASSINANTE tem o direito de receber comunicação prévia da inclusão de seu nome em cadastros, banco de dados, fichas ou registros de inadimplentes, inclusive por meio eletrônico.

13.17 Para a fruição do serviço contratado, o ASSINANTE deverá possuir os equipamentos e configurações mínimas necessários.

13.18 O ASSINANTE poderá, estando adimplente, requerer à OPERADORA sem ônus, a suspensão do serviço contratado, uma única vez, a cada período de 12 (doze) meses, pelo prazo mínimo de 30 (trinta) dias e o máximo de 120 (cento e vinte) dias, mantendo a possibilidade de restabelecimento, sem ônus, da prestação do serviço contratado no mesmo endereço.

14. DA SUSPENSÃO DE FUNÇÕES DO APARELHO TELERRECEPTOR

14.1 É do conhecimento do ASSINANTE que algumas funções (por exemplo *picture in picture*, mas não se limitando a ela) do(s) seu(s) aparelho(s) telereceptor (es) (televisão, videocassete, computador, etc.) conectado(s) ao Sistema de Acesso Condicionado poderão ficar suspensas enquanto durar a prestação do Serviço de TV via Cabo, pelo que o ASSINANTE isenta a OPERADORA de qualquer responsabilidade.

15. DAS OBRIGAÇÕES E DIREITOS DA OPERADORA

15.1 Zelar pela qualidade técnica do SERVIÇO, empenhando-se para a manutenção de patamares de qualidade e disponibilidade condizentes com os serviços contratados.

15.2 Atender a reclamações do ASSINANTE sobre falhas no SERVIÇO.

15.3 Fazer diagnóstico das falhas no serviço relatadas pelo ASSINANTE, eliminando os defeitos nos componentes sob sua responsabilidade.

15.4. Atender a reclamações ou pedidos de esclarecimento do ASSINANTE sobre cobrança do SERVIÇO em prazo razoável.

15.5 A OPERADORA não se responsabilizará por eventuais falhas ou ausências de transmissão que estejam vinculadas a problemas ou indisponibilidades das programadoras, e tampouco pelas vinculadas à concessionária de energia elétrica.

15.6 Tornar disponível ao ASSINANTE, quando por ele solicitado e às expensas dele, dispositivo que permita o bloqueio de canais.

15.7 Cabe única e exclusivamente à OPERADORA, ou a quem esta indicar, a responsabilidade pela manutenção do Sistema de Acesso Condicionado, neste instrumento entendido como os cuidados técnicos necessários à conservação e ao funcionamento regular do Sistema de TV por assinatura.

15.8 A OPERADORA prestará suporte telefônico nos seguintes horários: de segundas a sextas-feiras das 8h às 22h, aos sábados das 8h às 19h, e aos domingos e feriados das 14h às 19h. Porém é facultado ao assinante solicitar serviços e suporte diretamente pelo site www.linca.net.br durante 24 horas por dia, lembrando que os serviços técnicos solicitados serão realizados nos seguintes horários: de segunda a sexta das 8h às 20h, aos sábados das 8h às 19h e nos domingos e feriados das 14h às 19h, em conformidade com o parágrafo único do artigo 43 da Resolução 614/13 da ANATEL, por ser uma Prestadora de Pequeno Porte.

16. DO PRAZO DA INSTALAÇÃO

16.1 A OPERADORA promoverá a instalação no prazo máximo de 60 (sessenta) dias, salvo estipulado em contrário na proposta de adesão, contada da data em que o ASSINANTE apresentar, sempre que necessário for, autorização do síndico do condomínio ou dos demais condôminos para a ligação dos sinais, ou, se for o caso, da data do término das obras referidas na cláusula NÃO SENDO NECESSÁRIA A REFERIDA AUTORIZAÇÃO NEM A REALIZAÇÃO DAS OBRAS, O PRAZO PARA A INSTALAÇÃO COMEÇARÁ A FLUIR DA DATA DA ACEITAÇÃO PELA OPERADORA DA PROPOSTA DE ADESÃO PROPOSTA PELO ASSINANTE.

17. DA INTERRUÇÃO E SUSPENSÃO DOS SERVIÇOS

17.1. Sem prejuízo do disposto acima, se o ASSINANTE estiver em atraso com o pagamento de qualquer quantia devida à OPERADORA, por mais de 7 (sete) dias, poderá ser efetuado um bloqueio do acesso ao serviço contratado independentemente de aviso prévio ou notificação.

17.2 O restabelecimento dos SERVIÇOS fica condicionado ao pagamento do débito apurado, incluindo os respectivos encargos financeiros. Em até 48 horas após a confirmação do pagamento do débito será restabelecido o serviço contratado.

17.3 As manutenções preventivas, ampliações da rede ou quaisquer alterações no sistema, que provocarem queda da qualidade dos sinais transmitidos ou a Interrupção do Serviço oferecido pela OPERADORA, serão comunicadas ao ASSINANTE potencialmente afetado, informando a data e a duração da interrupção, com antecedência mínima de 3 (três) dias, podendo se valer do correio eletrônico ou comunicado no canal do assinante.

18. DOS PREÇOS E CONDIÇÕES DE PAGAMENTO

18.1 Pela prestação do SERVIÇO, o ASSINANTE remunerará a OPERADORA, conforme especificação na proposta de adesão, que é parte integrante deste contrato.

18.2 A cobrança será feita mediante débito em conta bancária ou emissão de boleto bancário, que poderá ser enviado fisicamente ou por email, ou baixado pelo site da OPERADORA.

18.3 O atraso de qualquer pagamento devido por mais de 30 (trinta) dias poderá implicar em que o ASSINANTE tenha o seu nome inserido no SPC (Serviço de Proteção ao crédito) e/ou SERASA e/ou PROTESTO.

18.4 O valor da mensalidade será reajustado segundo a periodicidade mínima admitida em lei, com base na variação do IGPM, ou no caso de sua extinção ou da inexistência de sua divulgação, por outro índice que melhor reflita a perda do poder aquisitivo da moeda nacional ocorrida no período.

18.5 Ocorrendo elevação dos custos dos SERVIÇOS prestados pela OPERADORA, em decorrência, por exemplo, de aumento real no preço dos serviços de telecomunicações, variação cambial, de instituição de tributos, contribuições ou outros encargos de qualquer natureza, que incidam ou venham a incidir sobre o objeto deste contrato, ou mesmo alterações em suas

alíquotas, etc., a OPERADORA poderá aumentar a mensalidade paga pelo ASSINANTE em razão dos custos adicionais ora mencionados, sem prejuízo do reajuste previsto na subcláusula acima, de modo a promover o reequilíbrio contratual.

18.6 Caso o aumento dos custos, por onerosidade excessiva, torne inviável a prestação dos SERVIÇOS, e não permitindo a legislação vigente à época o referido aumento, fica assegurada à OPERADORA a rescisão do presente contrato, sem quaisquer ônus para a mesma, mediante prévio aviso de 30 (trinta) dias.

18.7 O não pagamento de qualquer dos valores devidos, por parte do ASSINANTE, em seu respectivo vencimento acarretará a aplicação de juros de mora de 1% (um por cento) ao mês, calculados "*pro rata die*" sobre o valor original da fatura, até a data do efetivo pagamento, bem como multa de 2% (dois por cento) sobre o valor do principal.

19. DA AQUISIÇÃO, LOCAÇÃO OU CESSÃO EM COMODATO DOS EQUIPAMENTOS

19.1 Fica facultado ao ASSINANTE proceder a compra ou a locação dos equipamentos que permitirão o acesso e fruição da programação fornecida pela OPERADORA.

19.2 Na hipótese de aquisição, fica estipulada a garantia legal prevista no Código de Defesa do Consumidor, de 90(noventa dias) a que alude o art. 26, inciso II, ao passo que durante este prazo quaisquer anormalidades detectadas deverão ser comunicadas à OPERADORA, que disporá do prazo de 30(trinta) dias para averiguar o ocorrido, sanar ou trocar o equipamento, consoante prevê o §1º do art. 18 do Código de Defesa do Consumidor.

19.3 A OPERADORA não se responsabilizará pelos danos causados no equipamento por negligência do ASSINANTE ou mau uso. Igualmente não se responsabilizará por ocorrências ocasionadas por situações decorrentes de interrupção repentina de fornecimento de energia elétrica ou suas oscilações.

19.4 Optando o ASSINANTE pela locação dos equipamentos da OPERADORA, o prazo de duração da locação será por tempo indeterminado e mediante o pagamento mensal do aluguel dos equipamentos conforme valores a serem cobrados na mesma fatura do serviço ora contratado.

19.5 Fica unicamente a critério da OPERADORA ceder os equipamentos em comodato (empréstimo) pelo prazo que lhe convier.

19.6 Sendo a OPERADORA a legítima proprietária dos equipamentos cedidos em locação ou comodato, havendo a rescisão contratual, o CONTRATADO deverá devolvê-los no mesmo estado em que o recebeu quando da contratação, no prazo máximo de 30 (trinta) dias contados da rescisão (interrupção dos serviços), sob pena de ser obrigado ao ressarcimento do valor do equipamento vigente à época do pagamento.

19.7 Na hipótese de locação ou comodato fica a critério da **OPERADORA** substituir os equipamentos disponibilizados ao ASSINANTE, por outros de tecnologia mais recente, não incorrendo qualquer custo adicional ao ASSINANTE, desde que não ocorra alteração no **PLANO DE SERVIÇO**, e será avisado pela OPERADORA sobre os procedimentos necessários para realização da troca dos equipamentos.

19.8 É vedado ao ASSINANTE remover os equipamentos locados ou cedidos em comodato do local original da instalação, bem como alterar qualquer característica original da instalação, bem como efetuar qualquer espécie de reparo, manutenção ou abertura do aparelho para qualquer fim, considerando-se tal ocorrência como falta grave e ensejadora de imediata rescisão deste contrato. A manutenção dos equipamentos deverá ser feita somente pela OPERADORA ou por terceiros autorizados pela mesma.

19.9 Em casos de danificação de equipamentos locados ou cedidos em comodato em decorrência de manutenção indevida, além de arcar com os custos de reposição do equipamento danificado, o ASSINANTE também arcará com os custos de taxa de serviço e outros que se fizerem necessários para reparar a ação indevida. **Quando constatadas avarias e/ou adulterações, a equipe técnica da OPERADORA comunicará o ASSINANTE e emitirá laudo**

técnico, que embasará a emissão de cobrança pelo ressarcimento do equipamento.

19.10 O ASSINANTE não poderá vender, emprestar, sublocar, total ou parcialmente o equipamento locado ou cedido em comodato.

19.11 Quando da desconexão dos serviços, a desinstalação dos equipamentos deverá ser exclusivamente realizada **por técnicos habilitados pela OPERADORA** que verificarão, no local, o estado de conservação e funcionamento dos equipamentos, em conformidade com o disposto neste instrumento. Na hipótese de desinstalação realizada pelo ASSINANTE, os equipamentos serão recebidos e testados pela equipe técnica da OPERADORA que, se constatar avarias e/ou adulterações, elaborará um laudo técnico, que será enviado ao ASSINANTE e que embasará a cobrança do(s) equipamento(s) avariado(s) e/ou adulterado(s).

19.12 Caso haja rescisão do presente contrato, todo o equipamento locado ou cedido em comodato deverá ser devolvido em perfeito estado de funcionamento, no prazo a ser estipulado pela OPERADORA, sendo que nas hipóteses de dano, perda, furto, roubo e/ ou extravio do equipamento, que, em qualquer dos casos redundará na cobrança do valor do equipamento em favor da OPERADORA.

20. DA PROTEÇÃO E TRATAMENTO DE DADOS PESSOAIS DO ASSINANTE

20.1 A OPERADORA informa que os dados pessoais informados pelo ASSINANTE serão utilizados para os seguintes propósitos, conforme o consentimento do titular na proposta de adesão:

- a) realização e disponibilização dos serviços contratados, bem como realização de suporte aos serviços contratados;
- b) para análise e a proteção do crédito, conforme disposto na legislação pertinente;
- c) para identificar outros serviços que podem interessar ao ASSINANTE;
- d) para cumprimento de obrigações legais e regulatórias.

Parágrafo primeiro: O consentimento pode ser revogado a qualquer momento mediante manifestação expressa do ASSINANTE, ratificados os tratamentos realizados sob amparo do consentimento anteriormente manifestado.

20.2 A OPERADORA informa que realiza os seguintes tratamentos de dados:

- a) endereços dos assinantes são utilizados para realizar a instalação do serviço, bem como prever ou inferir problemas técnicos que ocorrem ou podem ocorrer em função da localização da instalação, durante todo o período do contrato;
- b) o CPF do ASSINANTE é utilizado para determinação do crédito concedido ao assinante, bem como de possibilidade de parcelamentos e acesso a descontos, durante todo o período do contrato;
- c) a idade, endereço, sexo, estado civil, nacionalidade, filiação, profissão, ramo de atuação e pacotes contratados podem ser tratados para identificar outros serviços que podem interessar ao ASSINANTE, durante todo o período do contrato, e após ele ser encerrado, se o ASSINANTE não solicitar sua eliminação;
- d) envio aos órgãos governamentais que os solicitam, para cumprir obrigações legais ou regulatórias, durante todo o período do contrato e após ele ser encerrado.

Parágrafo primeiro: O ASSINANTE que não conceder o consentimento para o item “b” elencado acima poderá perder acesso a parcelamentos e descontos. O ASSINANTE que não conceder o consentimento elencado no item “c” acima poderá deixar de receber informações importantes a respeito de produtos e serviços que podem interessá-lo, bem como acesso a promoções.

20.3 O ASSINANTE tem o direito de solicitar a revisão, por pessoa natural, de decisões tomadas unicamente com base em tratamento automatizado de dados pessoais que afetem seus interesses, inclusive aquelas destinadas a definir seu perfil pessoal, profissional, de consumo e de crédito, ou os aspectos de sua personalidade.

20.4 A OPERADORA informa que o assinante tem livre acesso e consulta facilitada e gratuita à integralidade dos seus dados pessoais.

20.5 O ASSINANTE tem a qualquer tempo a possibilidade de requisitar a correção de seus dados, caso estejam incompletos, inexatos ou desatualizados.

20.6 A OPERADORA informa que adota medidas técnicas e administrativas para proteger os dados pessoais contra acessos não autorizados e situações acidentais ou ilícitas de destruição, perda, alteração comunicação ou difusão.

20.7 Após o término do contrato, o ASSINANTE tem a opção de solicitar a eliminação dos dados pessoais cuja manutenção pela OPERADORA não seja obrigatória por lei.

20.8 A OPERADORA informa que o encarregado pelo tratamento de dados pessoais é o supervisor de atendimento da empresa, que pode ser contatado pelo e-mail atendimento@linca.net.br ou pelo telefone (45) 3523 0533. Também é através desse e-mail e telefone que o ASSINANTE pode solicitar aquilo que consta nas cláusulas 20.3, 20.4, 20.5 e 20.7. O supervisor de atendimento é o responsável por aceitar reclamações e comunicações dos ASSINANTES a respeito de seus dados pessoais, prestar esclarecimentos, adotar providências, receber comunicações da autoridade nacional sobre esse assunto e orientar os funcionários e contratados a respeito das práticas a serem tomadas em relação à proteção de dados pessoais.

20.9 A OPERADORA informa que não compartilha dados dos ASSINANTES com terceiros, porém prestadores de serviço como os fornecedores dos softwares utilizados pela OPERADORA podem ter acesso aos dados temporariamente, mas sem autorização para utilizá-los para qualquer outro fim que não o da sua prestação de serviços.

20.10 A OPERADORA informa que o ASSINANTE pode requerer a portabilidade de seus dados a outro fornecedor de produto ou serviço, mediante requisição expressa feita através do e-mail atendimento@linca.net.br.

21. DA VIGÊNCIA

21.1 O presente contrato vigorará por prazo indeterminado a contar da data de instalação/habilitação do serviço pela OPERADORA.

22. DA RESCISÃO

22.1 O presente contrato poderá ser considerado rescindido, de pleno direito, nos casos previstos em lei, ou se qualquer das partes requerer recuperação judicial ou for decretada a falência, ou se deixar, ainda, de elidir, no prazo legal, pedido de falência contra ela ajuizado, ou, ainda, se for liquidada por decisão voluntária ou legal.

22.2 Se cancelada a autorização outorgada à OPERADORA para prestação do SERVIÇO.

22.3 Se o ASSINANTE não detiver mais interesse na continuidade da prestação do SERVIÇO, mediante comunicação à OPERADORA, desde que cumpra as obrigações contratuais, especialmente as advindas de benefícios especiais condicionados à **OPÇÃO FIDELIDADE- PERMANÊNCIA MÍNIMA**.

22.4 O presente contrato poderá ser rescindido se o endereço indicado pelo ASSINANTE deixar de apresentar condições técnicas ou de segurança, ou ainda, se não estiver devidamente autorizado pelo CONDOMÍNIO para a instalação e manutenção do(s) serviço(s), não acarretando à OPERADORA quaisquer ônus adicionais em virtude de tais impossibilidades.

22.5 O presente contrato poderá ser rescindido se ASSINANTE fizer uso indevido dos serviços, através a adulteração de equipamentos ou por qualquer outro meio, de forma que venha a fruir o SERVIÇO de forma diferente da que consta na proposta de adesão e das cláusulas do presente contrato.

22.6 A OPERADORA resguarda do direito de rescindir o presente contrato sem que lhe seja atribuído qualquer ônus, na hipótese de impontualidade do pagamento dos serviços contratados por mais de 30(trinta) dias, assim como na hipótese de transgressão de quaisquer cláusulas contratuais ou da legislação.

22.7 Idêntico direito assistirá ao ASSINANTE em rescindir o presente contrato de prestação de serviços a qualquer tempo, quando comprovado desrespeito

ou violação de qualquer de suas cláusulas pela OPERADORA, todavia não o isentará do adimplemento de valores pendentes ou devidos por inteiro ou proporcionalmente até a data do desligamento.

22.8 A não utilização pela OPERADORA de qualquer das prerrogativas que lhe são asseguradas por este instrumento não importará em novação contratual ou renúncia de direitos, podendo passar a exercê-los a qualquer tempo e a seu exclusivo critério.

22.9 Na hipótese do contrato sem pactuação da cláusula de fidelidade, ou vencido o prazo de fidelidade, o presente contrato poderá ser rescindido por qualquer motivo, por qualquer das partes e sem qualquer ônus, com aviso prévio de 30 dias.

23. DISPOSIÇÕES GERAIS

23.1 É facultado à OPERADORA ceder quaisquer direitos do presente contrato a qualquer empresa pertencente, direta ou indiretamente a seu grupo econômico, bem como empresa coligada, controlada, controladora e/ou afiliada.

23.2 O presente contrato obriga os ASSINANTES e seus sucessores a qualquer título.

23.3 O presente contrato substitui e revoga todos os entendimentos verbais ou escritos havidos anteriormente entre as partes.

23.4 A OPERADORA e seus prepostos não se responsabilizarão, em nenhuma hipótese, por perdas e/ou danos de qualquer natureza, causados direta ou indiretamente ao ASSINANTE, seus prepostos ou a terceiros, resultantes da incorreta utilização do SERVIÇO ora contratado.

23.5 O ASSINANTE, na forma da lei civil e penal brasileira, respeitará os direitos autorais dos softwares, hardwares, marcas, tecnologias, nomes, programas, serviços, sistemas, e tudo o mais que, porventura, venha a ter acesso através do serviço ora contratado, respondendo diretamente perante os titulares dos direitos ora referidos pelas perdas, danos, lucros cessantes, e tudo

o mais que porventura lhes venha a causar, em razão do uso indevido ou ilegal daqueles direitos.

23.6 A legislação que regula os serviços ora contratados pode ser obtida na INTERNET no sítio (*site*) oficial da Agência Nacional de Telecomunicações (ANATEL): www.anatel.gov.br, ou através dos correios, escrevendo para o endereço: SAUS Quadra 06 Blocos E e H, CEP 70.070-940 - Brasília – DF, Biblioteca - Anatel Sede - Bl. F – Térreo, ou através da Central de Atendimento da ANATEL: 1331; Pabx: (0XX61) 2312-2000; Fax: (0XX61) 2312-2002.

23.7 As notificações, comunicações ou informações entre as partes deverão ser feitas por escrito e dirigidas aos endereços (inclusive eletrônico – e-mail) informados na proposta de adesão ou para a OPERADORA pelo email atendimento@linca.net.br, ou por ligações gravadas para o telefone (45) 3523 0533 ou 0800 725 0509.

23.8 O ASSINANTE fica ciente desde já que a sua caixa postal eletrônica (endereço de e-mail) e o seu número de celular (para uso por mensagem, whatsapp ou voz) informados na proposta de adesão serão meios de comunicação entre OPERADORA e ASSINANTE, para informar sobre qualquer particularidade inerente aos serviços contratados, assim como sobre outras informações de interesse recíproco.

23.9 Na hipótese de falha na prestação de serviços, a OPERADORA não se responsabilizará pelo pagamento de perdas e danos, tão somente concederá um desconto na mensalidade, proporcionalmente ao período de tempo em que o serviço deixou de ser fornecido ao ASSINANTE.

24. DO FORO

24.1 Fica eleito o Foro da cidade de Foz do Iguaçu/PR, como competente para dirimir eventuais controvérsias oriundas deste contrato, com prejuízo de qualquer outro, por mais privilegiado que seja ou venha a ser, salvo se o ASSINANTE ajuizar ação em foro de seu domicílio.



25. DO REGISTRO

25.1 Este contrato encontra-se devidamente registrado no Cartório de Registro de Títulos e Documentos e Registro de Pessoas Jurídicas de Foz do Iguaçu-PR, sob o nº 0207892 no livro B-1398 sob as folhas 013/037.