



TERMO DE GARANTIA

CONTRATADA: Linkup Telecomunicações Ltda, inscrita no CNPJ nº 10.346.968/0001-28, com sede na cidade de Cidreira/RS, à avenida Fausto Borba Prates nº 4699, bairro Centro, CEP: 95595-000, registrado com outorga SCM Anatel Ato nº 1929 de 22 junho de 2016 e outorga Anatel SeAC Ato nº 5757 de 01 outubro de 2020, neste ato representada por seu representante legal, doravante denominada como **CONTRATADA**, e de outro lado,

CONTRATANTE: Pessoa física ou jurídica devidamente qualificada no **TERMO DE CONTRATAÇÃO / TERMO DE ADESÃO** ou **PROPOSTA DE ADESÃO**, o qual fará parte integrante do presente instrumento.

CLÁUSULA PRIMEIRA – DO OBJETO

O presente contrato tem como objeto os TERMOS DE GARANTIA, informando por quais canais de comunicação o CONTRATANTE poderá contatar a CONTRATADA e como proceder nos casos necessários de auxílio nos serviços prestados ou de manutenção ou substituição dos equipamentos fornecidos, nos termos constantes e descritos também no **CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SCM – SERVIÇOS DE COMUNICAÇÃO MULTIMÍDIA, CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SEAC - SERVIÇO DE ACESSO CONDICIONADO DE TV POR ASSINATURA e CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SVA – SERVIÇOS DE VALOR ADICIONADO**, disponibilizados pela CONTRATADA e escolhido livremente pelo CONTRATANTE.

CLÁUSULA SEGUNDA – DO ACESSO PRÉVIO AS INFORMAÇÕES

O CONTRATANTE declara que teve acesso prévio a todas as informações sobre a GARANTIA, ASSISTÊNCIA TÉCNICA e SUPORTE TÉCNICO dos serviços contratados e descritos no **CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SCM – SERVIÇOS DE COMUNICAÇÃO MULTIMÍDIA, CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SEAC - SERVIÇO DE ACESSO CONDICIONADO DE TV POR ASSINATURA, CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SVA – SERVIÇOS DE VALOR ADICIONADO e PLANO DE ACESSO**.

CLÁUSULA TERCEIRA – DA GARANTIA

A CONTRATADA, garante os serviços e produtos por ela fornecidos, pelo período de 01 (um) ano, incluída a garantia legal, contados a partir do recebimento definitivo do objeto do contrato.

§1º – Os 3 (três) primeiros meses compreendem a garantia legal prevista no Código de Defesa do Consumidor, e os outros 9 (nove) meses, compõem a garantia contratual, que é complementar à aquela.

§2º – Esta garantia abrange peças, materiais e serviços, desde que os produtos tenham sido utilizados conforme orientações contidas em seus manuais de instruções e/ou guias de instalação.

§3º – A garantia compreende a substituição de peças, equipamentos e a mão de obra no reparo de defeitos de fabricação e instalação.



0800 555 0125



51 99808 1104



51 99808 1104



Av. Fausto Borba Prates, 4699, Centro, Cidreira, RS.



www.linkup.net.br



§4º – Somente um técnico AUTORIZADO pela CONTRATADA está habilitado a reparar defeitos cobertos pela garantia, mediante registro de protocolo e abertura de chamado.

§5º – A garantia refere-se aos equipamentos e serviços fornecidos ao CONTRATANTE, discriminados conforme **TERMO DE CONTRATAÇÃO / TERMO DE ADESÃO** ou **PROPOSTA DE ADESÃO** e instalados nas dependências do CONTRATANTE conforme Ordem de Serviço de Instalação.

CLÁUSULA QUARTA – DO SUPORTE TÉCNICO

A CONTRATADA prestará SUPORTE TÉCNICO ao CONTRATANTE, auxiliará em suas demandas técnicas e informará procedimentos que se fizerem necessários para resolução do problema, no prazo e forma especificados a seguir:

§1º – O SUPORTE TÉCNICO consistirá na execução de todos os procedimentos e configurações necessários ao perfeito funcionamento dos equipamentos e serviços contratados.

§2º – Será fornecido o número do REGISTRO DE PROTOCOLO sempre que o CONTRATANTE entrar em contato com a CONTRATADA para registrar algum problema técnico.

§3º – O SUPORTE TÉCNICO da CONTRATADA será prestado através do telefone 0800 555 0125, nos dias úteis das 08:00 às 20:00 horas, como informado pela ANATEL e conforme **CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SCM – SERVIÇOS DE COMUNICAÇÃO MULTIMÍDIA**.

§4º – A CONTRATADA poderá por sua livre e espontânea vontade prestar o SUPORTE TÉCNICO por outros canais além do 0800 555 0125, sejam eles, presencialmente no endereço da CONTRATADA, Central do Assinante, Whatsapp e Telegram, entre outros, disponíveis através do site da CONTRATADA www.linkup.net.br ou bit.linkup.net.br/Card.

§5º – A CONTRATADA poderá por sua livre e espontânea vontade prestar o SUPORTE TÉCNICO por tempo superior ao mínimo fixado pela ANATEL, seja ele, 24 horas por dia, 7 dias por semana, inclusive aos domingos e feriados.

CLÁUSULA QUINTA – DA ASSISTÊNCIA TÉCNICA

A CONTRATADA prestará garantia aos serviços, produtos, materiais e peças que se fizerem necessários no prazo e forma especificados a seguir:

§1º – A assistência técnica consistirá na execução de todos os serviços necessários ao perfeito funcionamento dos equipamentos e serviços contratados, com o fornecimento de todo o material necessário à execução dos serviços.

§2º – A assistência técnica será prestada somente após registro de protocolo de atendimento e ordem de serviço, que deverão ser registrados mediante contato com o SUPORTE TÉCNICO da CONTRATADA.



0800 555 0125



51 99808 1104



51 99808 1104



Av. Fausto Borba Prates, 4699, Centro, Cidreira, RS.



www.linkup.net.br



§3º – Somente será encaminhado uma equipe técnica até o endereço do CONTRATANTE após o registro de protocolo e ordem de serviço.

§4º – A CONTRATADA deverá garantir ASSISTÊNCIA TÉCNICA, seja por meio de rede mantida pelo próprio fabricante dos equipamentos ou por meio de rede por ele credenciada, sendo, em todo caso, capaz de atender no local da execução dos serviços.

§5º – A assistência técnica utilizará apenas equipamentos e componentes originalmente recomendados pelo fabricante, salvo nos casos fundamentados por escrito e aceitos pelo CONTRATANTE.

§6º – A CONTRATADA trabalhará para sanar o problema de pronto atendimento, dentro do prazo máximo de 48 horas após o registro de protocolo ou abertura de ordem de serviço, salvo eventos adversos a CONTRATADA.

§7º – Caso a demanda de serviços esteja muito alta devido à sazonalidade do mercado ou intempéries climáticas, a CONTRATADA trabalhará para sanar o problema dentro do prazo máximo de 15 dias após registro de protocolo e ordem de serviço.

§8º – O CONTRATANTE poderá acompanhar seu chamado ou ordem de serviço através da Central do Assinante da CONTRATADA, disponível para acesso através do site da contrata www.linkup.net.br ou direto através do link bit.linkup.net.br/CDA.

CLÁUSULA SEXTA – DA EXCLUSÃO DA GARANTIA

A garantia legal e/ou contratual não cobre falhas ocasionadas por fontes adversas a vontade da CONTRATADA, tais como:

§1º – Falhas no funcionamento dos produtos decorrentes de uso inadequado, ou seja, em desacordo com as instruções e/ou recomendações de uso da CONTRATADA ou manual do produto.

§2º – Falhas causadas devido a produtos ou peças que tenham sido danificados em consequência de remoção ou manuseio por pessoas não autorizadas.

§3º – Falhas causadas por sinistros como por exemplo, incêndio, quedas, desabamentos, entre outros.

§4º – Falhas causadas por agentes da natureza como por exemplo, oxidação, tempestades, descargas atmosféricas, entre outros.

§5º – Falhas causadas problemas elétricos como por exemplo, problemas nos fios elétricos e tomadas do CONTRATANTE, incidentes com a Concessionária de Energia Elétrica ocasionando alta-tensão na rede elétrica, queda de postes, entre outros.

§6º – A garantia legal e/ou contratual fica automaticamente invalidade se:

a) Na utilização do produto não forem observadas as especificações e recomendações de uso.



0800 555 0125



51 99808 1104



51 99808 1104



Av. Fausto Borba Prates, 4699, Centro, Cidreira, RS.



www.linkup.net.br



b) O produto tiver sofrido alterações ou modificações estéticas e/ou funcionais, bem como tiver sido realizado conserto por pessoa ou entidade não autorizada pela CONTRATADA.

c) Os defeitos forem provocados pelas utilizações de material ou peças fora das especificações.

CLÁUSULA SÉTIMA – DOS SERVIÇOS COBRADOS

A CONTRATADA poderá cobrar taxas referentes a serviços realizados e não cobertos pela garantia, fora do escopo do serviço principal contratado, tais como:

- a) Mudanças de endereços;
- b) Serviços de pontos adicionais;
- c) Passagens de cabos para os dispositivos e equipamentos do CONTRATANTE;
- d) Configuração dos dispositivos e equipamentos do CONTRATANTE;
- e) Configuração de softwares, sistemas, aplicativos, entre outros, nos dispositivos e equipamentos do CONTRATANTE;
- f) Visita técnica improdutivo, que ocorre quando o CONTRATANTE não pode atender o técnico por qualquer motivo, após o mesmo ter se deslocado até o endereço combinado para realização da assistência técnica.

§1º – Tais valores serão cobrados via boleto bancário e sua inadimplência ensejará o cadastro do CONTRATANTE nos serviços de proteção do crédito, além das medidas judiciais cabíveis.

CLÁUSULA OITAVA – DO FORO

As partes elegem o foro da comarca de Tramandaí/RS para dirimir quaisquer controvérsias a respeito do presente contrato.

Cidreira/RS,

Contratante

Contratada



0800 555 0125



51 99808 1104



51 99808 1104



Av. Fausto Borba Prates, 4699, Centro, Cidreira, RS.



www.linkup.net.br



Testemunha 1

Testemunha 2

