

**CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE TV POR ASSINATURA  
E OUTROS ENTRETENIMENTOS DIGITAIS**

Versão 16/10/2018

Registrado no cartório XYZ, livro, folha, número, comarca.

**1) DAS PARTES**

EnterPlay Entretenimento Digital S.A., Sociedade com sede na Avenida Ibirapuera, 1168, São Paulo, SP, Cep: 04028-000, inscrita no CNPJ sob o nº 15.776.570/0001-45 devidamente autorizada a prestar, no Brasil, o serviço de transmissão e distribuição de sinais de televisão paga, doravante denominada simplesmente **ENTERPLAY**, em **PARCERIA comercial** com Certo Telecomunicações LTDA, Sociedade com sede na Rua Paraná, 3033, Centro, Cascavel, PR, 85810-010, inscrita no CNPJ sob o nº 00.796.307/0001-40 e devidamente autorizada para prestar os Serviços de Comunicação Multimídia (SCM), para acesso à Internet e outros fins. Doravante denominada **PROVEDOR**.

E, de outro lado a pessoa física ou jurídica, ora contratante dos serviços prestados pela **PARCERIA**, doravante denominada **ASSINANTE**, que vierem a se submeter a este instrumento mediante a assinatura ou aceite eletrônico do **TERMO DE CONTRATAÇÃO**, onde constará a qualificação completa do **ASSINANTE**.

**2) DAS DEFINIÇÕES TERMINOLÓGICAS**

2.1. Para os fins do presente **CONTRATO**, sempre que empregadas com a redação abaixo, no singular ou plural, as expressões aqui determinadas deverão ser interpretadas da seguinte forma:

- a) **OPERADORA** (“**ENTERPLAY**”): pessoa jurídica de direito privado que presta serviços de TV por assinatura com autorização de órgão regulador, bem como fornece diversos outros entretenimentos digitais, inclusive aplicativos de terceiros.
- b) **PROVEDOR**: pessoa jurídica de direito privado que presta Serviços de Comunicação Multimídia (SCM) com autorização de órgão regulador e que, por deter meios físicos de distribuição, tenha condições de fornecer o serviço de internet banda larga e, eventualmente, outros serviços de telecomunicações e dados ao **ASSINANTE**.
- c) **PARCERIA**: acordo estratégico comercial firmado entre a **OPERADORA** e o **PROVEDOR** visando a prestação conjunta de serviços aos **ASSINANTE**, ficando sob a responsabilidade da **OPERADORA** o serviço de TV por Assinatura prestado ao **ASSINANTE**, e pela **OPERADORA** em conjunto com o **PROVEDOR** dos serviços OTT (Over-The-Top), considerados Serviço de Valor Adicionado (SVA), o qual prescinde de autorização da **ANATEL**.
- d) **ASSINANTE**: pessoa física ou jurídica que firmar vínculo de adesão a um ou mais **SERVIÇOS** com a **PARCERIA**, para poder usufruir do serviço de TV por Assinatura e/ou serviços OTT (Over-The-Top).
- e) **TV por Assinatura**: serviço de telecomunicações de interesse coletivo prestado no regime privado regulado pela **ANATEL**, sob a lei do SeAC (Serviço de Acesso Condicionado), destinado à distribuição de conteúdos audiovisuais na forma de pacotes, de canais nas modalidades avulsa de programação e avulsa de conteúdo programado, e de canais de distribuição obrigatória, para o

qual a **OPERADORA** encontra-se devidamente autorizada pela ANATEL, nos termos do Ato nº 7228 de 13 de Março de 2017 e processo nº 53500.047768/2017-29.

- f) **OTT**: serviços de entretenimento digital, entregues via Internet e via rede de um **PROVEDOR** e disponíveis tanto no **EQUIPAMENTO** quanto em vários outros dispositivos conectados na Internet via cabo ou WiFi. Eles podem ser música, canais de TV, filmes e séries, e aplicativos diversos, inclusive de leitura. O OTT é considerado Serviço de Valor Adicionado (SVA).
- g) **Serviços de Valor Adicionado (SVA)**, quando aqui referidos, designam a natureza jurídica dos serviços OTT objeto deste Contrato, que nos termos do artigo 61, § 1º, da Lei Geral de Telecomunicações (Lei 9.472/97), acrescenta a um serviço de telecomunicações que lhe dá suporte e com a qual não se confunde, novas utilidades relacionadas ao acesso, armazenamento, apresentação, movimentação ou recuperação de informações.
- h) **EQUIPAMENTO(S)**: equipamento Set-Top-Box de nome **EnterPlay TV** homologado e disponibilizado ao **ASSINANTE**. Ele é essencial para decodificar e exibir em aparelhos de TV os serviços de TV por Assinatura. Ele é fornecido pelo **PROVEDOR**, tanto na modalidade de venda, aluguel ou comodato, para cada ponto requerido pelo **ASSINANTE**. O serviço OTT não requer nenhum aparelho específico, pois o conteúdo poderá ser consumido em qualquer dispositivo, com acesso à rede/internet.
- i) **TERMO DE CONTRATAÇÃO**: instrumento (impresso ou eletrônico) de adesão (presencial ou online) a este Contrato que determina o início de sua vigência, que o completa e o aperfeiçoa, sendo parte indissociável e formando um só instrumento para todos os fins de direito, sem prejuízo de outras formas de adesão previstas em Lei. O **TERMO DE CONTRATAÇÃO**, assinado ou aderido eletronicamente, obriga o **ASSINANTE** aos termos e condições do presente Contrato, podendo ser alterado através de **ADITIVOS**, desde que devidamente assinados ou aderidos eletronicamente por cada parte.
- j) **SERVIÇO** ou **SERVIÇO(S)**: serviço(s) de entretenimento digital disponível(is) aos **ASSINANTES** podem ser tanto planos de TV por Assinatura prestado pela **OPERADORA**, quanto entretenimentos diversos na modalidade de **OTT** prestado pelo **PROVEDOR** em conjunto com a **OPERADORA**.
- k) **SERVIÇO** ou **SERVIÇOS CONTRATADOS**: serviço(s) efetivamente contratados pelo **ASSINANTE** especificados no **TERMO DE CONTRATAÇÃO**, local que conterà ainda os valores devidos em contraprestação a cada serviço contratado, dentre outros detalhes técnicos e comerciais.
- l) **TAXA DE INSTALAÇÃO**: valor pago ao **PROVEDOR** pelo **ASSINANTE**, pela instalação física do serviço contratado, se houver e estiver prevista no **TERMO DE CONTRATAÇÃO**.
- m) **MENSALIDADE**: valor pago à **PARCERIA** pelo **ASSINANTE** pela fruição do(s) **SERVIÇO(S)** contratado(s) conforme delimitado no **TERMO DE CONTRATAÇÃO**.
- n) **PONTO PRINCIPAL**: primeiro ponto de recepção do serviço de TV por Assinatura conectado ao terminal que tenha sido instalado pelo **PROVEDOR**.
- o) **PONTO-ADICIONAL**: também conhecido como Ponto Extra. Ponto secundário opcionalmente instalado para a recepção do serviço de TV por Assinatura, desde que haja disponibilidade no mesmo endereço do ponto principal, que permite a fruição de conteúdo independentemente do ponto principal.
- p) **PONTO-DE-EXTENSÃO**: ponto que permite um acesso adicional ao serviço de TV por assinatura, instalado no mesmo endereço do ponto principal e que reproduz, de forma integral e simultânea,

sem qualquer alteração, o canal sintonizado no ponto principal ou em qualquer Ponto-Adicional. Seria uma segunda tela que reproduz o mesmo sinal da primeira.

- q) **PACOTES DE PROGRAMAÇÃO/SELEÇÕES DE CANAIS/PLANOS DE SERVIÇOS**: conjunto de pacotes de canais e programação, e serviços adicionais ofertados pela **OPERADORA** e contratados pelo **ASSINANTE**, conforme detidamente especificado no **TERMO DE CONTRATAÇÃO**, sendo que qualquer alteração nos mesmos deverá ser informada pela **OPERADORA** ao **ASSINANTE** com no mínimo 30 (trinta) dias antes de sua implantação.
- r) **PROGRAMADORA**: pessoa jurídica responsável tanto pela produção, quanto pelo fornecimento de canais/programas que serão transmitidos ao **ASSINANTE**. A **PROGRAMADORA** que será titular dos direitos de reprodução, não sendo, assim, de responsabilidade da **OPERADORA**: o conteúdo disponibilizado, sinopses, publicidade, legendas, dublagens, horários, repetições, eventuais alterações da programação dos canais e pela adequação e cumprimento destes tópicos à legislação vigente. A responsabilidade da **OPERADORA** restringe-se a distribuição dos canais.
- s) **CONTRATO DE PERMANÊNCIA**: designa instrumento autônomo, mas vinculado ao presente Contrato, proposto para formalizar a fidelização do **ASSINANTE** por período pré-determinado, tendo como contrapartida a concessão em favor do **ASSINANTE** de determinados benefícios na contratação dos serviços (benefícios válidos exclusivamente durante o prazo de fidelidade contratual).

### 3) DO OBJETO

3.1. Estabelecer os termos e condições em que se dará a prestação de serviços de TV por assinatura pela **OPERADORA** ao **ASSINANTE**, e o serviços **OTT** pela **OPERADORA** em conjunto com o **PROVEDOR** ao **ASSINANTE**, de acordo com os termos e condições previstas no presente Contrato e respectivo **TERMO DE CONTRATAÇÃO**, parte integrante e essencial à celebração do presente instrumento.

3.1.1. O(s) serviço(s) efetivamente contratado(s) pelo **ASSINANTE**, dentre outros detalhes técnicos e comerciais, será(ão) especificamente indicado(s) no **TERMO DE CONTRATAÇÃO**, impresso ou eletrônico, parte integrante e essencial à celebração do presente instrumento.

3.1.2. O **ASSINANTE** declara estar ciente de que, para usufruir dos serviços de TV por assinatura prestado pela **OPERADORA** deverá adquirir **EQUIPAMENTO** junto ao **PROVEDOR** através da compra, locação ou comodato, conforme definido no **TERMO DE CONTRATAÇÃO**.

3.1.3. O **ASSINANTE** declara estar ciente de que, para usufruir dos serviços **OTT** deverá utilizar equipamentos com acesso à internet, ficando sob a responsabilidade do **ASSINANTE** a contratação e o pagamento dos custos do serviço de provimento de acesso à internet junto ao **PROVEDOR** ou a terceiros.

3.2. O presente contrato não compreende a prestação de serviço de comunicação multimídia (SCM), ou serviço de provimento de acesso à internet. Estes serviços deverão ser contratados pelo **ASSINANTE** separadamente, às suas expensas, seja perante ao **PROVEDOR** (mediante contrato autônomo em separado), seja perante qualquer empresa.

3.3. Caso seja do interesse do **ASSINANTE** se valer de determinados benefícios ofertados pela **PARCERIA**, este deverá pactuar com a **PARCERIA**, separadamente, um **Contrato de Permanência**, documento em que serão identificados os benefícios concedidos ao **ASSINANTE** e, em contrapartida, será fixado o prazo de fidelidade contratual que o **ASSINANTE** deverá observar, bem como as penalidades aplicáveis ao **ASSINANTE** em caso de rescisão contratual antecipada.

3.3.1. O **ASSINANTE** declara e reconhece ser facultado ao mesmo optar, antes da contratação, pela celebração de um contrato com a **PARCERIA** sem a percepção de qualquer benefício, hipótese em que não há fidelidade contratual.

3.3.2. Os benefícios porventura concedidos pela **PARCERIA** ao **ASSINANTE** serão válidos exclusivamente durante o prazo de fidelidade contratual.

3.4. O **ASSINANTE** reconhece para todos os fins de direito, que o inteiro teor do presente “Contrato de Prestação de Serviços de TV por Assinatura e outros Entretenimentos Digitais” encontra-se disponível no endereço eletrônico do **PROVEDOR** (<http://brain.certto.com.br/documents/14>) pelo que a qualquer tempo poderá ter acesso ao seu conteúdo.

#### **4) DA INSTALAÇÃO E ATIVAÇÃO**

4.1. A instalação e ativação do **SERVIÇO** deverão ser agendadas pelo **ASSINANTE** junto ao **PROVEDOR** ou terceiro que está autorizado a realizar a instalação. Fica autorizado ao **PROVEDOR** terceirizar os serviços acessórios de instalação e ativação, para as empresas listadas no site do **PROVEDOR** informado no **TERMO DE CONTRATAÇÃO**.

4.2. Fica facultado ao **PROVEDOR** a cobrança de taxa de instalação do Ponto Principal, de acordo com a quantia previamente informada (disponível na Central de Atendimento do **PROVEDOR** ou no site do **PROVEDOR** informado no **TERMO DE CONTRATAÇÃO**).

4.2.1. Fica facultado ao **PROVEDOR** a cobrança de taxa de instalação do(s) Ponto(s) Adicional(is), contratado(s) pelo **ASSINANTE**, bem como valor de reparo da rede interna e equipamentos do **ASSINANTE**. O **PROVEDOR** poderá cobrar ainda a taxa de instalação, na hipótese do **ASSINANTE** solicitar a transferência, no mesmo endereço do ponto de instalação previsto no **TERMO DE CONTRATAÇÃO**, do local de instalação do Ponto Principal ou do(s) Ponto(s) Adicional(is), ficando a transferência condicionada a presença das condições técnicas para a prestação dos serviços.

4.3. A instalação dos Serviços de TV por Assinatura será efetuada exclusivamente pelo **PROVEDOR** de acordo com o prazo definido no **TERMO DE CONTRATAÇÃO**.

4.3.1. O prazo de instalação definido no **TERMO DE CONTRATAÇÃO** poderá sofrer alterações, nas seguintes hipóteses: **(i)** caso o **ASSINANTE** não disponibilize a infraestrutura necessária à correta instalação dos equipamentos no seu endereço; **(ii)** em caso de eventos fortuitos ou de força maior, como instabilidade climática; **(iii)** em caso de atrasos decorrentes de culpabilidade de terceiros, como atrasos na entrega dos equipamentos necessários; **(iv)** outras hipóteses que não exista culpabilidade do **PROVEDOR**.

#### **5) DO SERVIÇO DE TV POR ASSINATURA**

5.1. A produção de todos os canais de TV é feita pelas **PROGRAMADORAS** de conteúdo e por empresas produtoras de conteúdo e os direitos de simples transmissão desses canais de TV são contratados pela **OPERADORA**. Ou seja, a **OPERADORA** se isenta de qualquer responsabilidade quanto ao conteúdo, horários, sinopses, publicidade, legendas, dublagens, classificações etárias, repetições ou eventuais alterações da programação dos canais e pela adequação e cumprimento desses tópicos à legislação vigente.

5.2. Serão disponibilizadas ao **ASSINANTE** funções que permitem realizar a autocensura e bloqueio de programação (*parental control*). O uso dessas funções é dependente de senha, que poderá ser alterada pelo **ASSINANTE** diretamente no(s) **SERVIÇOS**, valendo-se da sessão “Minha Conta”. Instruções específicas podem ser encontradas no website do **PROVEDOR**, informado no **TERMO DE CONTRATAÇÃO**.

5.3. Caso seja do interesse do **ASSINANTE** se valer de determinados benefícios ofertados pela **PARCERIA**, a critério exclusivo da **PARCERIA**, o **ASSINANTE** deverá pactuar com a **PARCERIA**, separadamente, um Contrato de Permanência, documento em que serão identificados os benefícios concedidos ao **ASSINANTE** (válidos exclusivamente durante o período de fidelidade contratual) e, em contrapartida, o prazo de fidelidade contratual que o mesmo deverá observar, bem como as penalidade aplicáveis ao **ASSINANTE** em caso de rescisão contratual antecipada.

5.3.1. O **ASSINANTE** declara e reconhece ser facultado ao mesmo optar, antes da contratação, pela celebração de um contrato com a **PARCERIA** sem a percepção de qualquer benefício, hipótese em que não há fidelidade contratual.

5.4. O Contrato de Permanência explicitará a fórmula e os critérios que serão utilizados na apuração do valor da multa a ser paga pelo **ASSINANTE** à **PARCERIA**, em caso de rescisão antecipada.

5.5. Uma vez completado o prazo de fidelidade contratual, e uma vez renovada automaticamente a vigência do presente contrato, o **ASSINANTE** perderá automaticamente direito aos benefícios antes concedidos pela **PARCERIA**. Mas, por outro lado, não estará sujeito a nenhum prazo de fidelização contratual, podendo rescindir o presente contrato, sem nenhum ônus e a qualquer momento.

5.5.1. A concessão de outros benefícios ou a prorrogação dos benefícios atuais e, conseqüentemente, a extensão do prazo de fidelidade contratual, se for interesse de ambas as partes, deverá ser objeto de novo Contrato de Permanência, em separado.

5.6. Caso o **ASSINANTE** esteja adimplente, poderá ser solicitada a alteração do Plano de Serviço de TV por Assinatura para outro que ainda faça parte da grade de Planos oferecida pela **OPERADORA**, hipótese em que será formalizado outro **TERMO DE CONTRATAÇÃO** entre as Partes, presencial ou eletrônico, com a especificação do novo Plano de Serviço contratado pelo **ASSINANTE**.

5.6.1. Na hipótese de **ASSINANTE** sujeito a fidelidade contratual em função da assinatura de Contrato de Permanência, a alteração do Plano de Serviço que resultar na redução dos valores pagos à **OPERADORA** submeterá o **ASSINANTE** ao pagamento das penalidades previstas no Contrato de Permanência, proporcionalmente à redução verificada.

5.7. O **ASSINANTE** está ciente de que qualquer alteração da composição do Plano de Serviço de TV por Assinatura por parte da **OPERADORA** faz parte da natureza dos serviços prestados. Na hipótese de eventual alteração do Plano de Serviço, a **OPERADORA** deverá comunicar o **ASSINANTE** com 30 (trinta) dias de antecedência.

5.7.1. Na hipótese em que a modificação do Plano de Serviço pela **OPERADORA** acarretar na supressão de algum canal do Plano de Serviço contratado pelo **ASSINANTE**, a **OPERADORA** deverá fazer a substituição do canal por outro do mesmo gênero, ou, não sendo possível a substituição, conceder ao **ASSINANTE** um desconto proporcional no valor do Plano de Serviço.

5.7.2. Na hipótese de modificação e/ou exclusão do Plano de Serviço pela **OPERADORA**, fica assegurado o direito do **ASSINANTE** de rescindir sem ônus o presente Contrato, no prazo máximo de 30 (trinta) dias contados da comunicação da alteração do Plano de Serviço contratado.

5.8. Não se aplica o disposto nos itens 5.7.1 e 5.7.2. acima nas seguintes hipóteses: **(i)** supressão dos canais disponibilizados pela **OPERADORA** ao **ASSINANTE** em caráter gratuito a título de cortesia e/ou para fins de divulgação do canal, independentemente do tempo em que mencionado canal foi disponibilizado ao **ASSINANTE**; **(ii)** supressão ou alteração dos canais de programação de distribuição obrigatória nos termos do artigo 52 da Resolução da ANATEL de nº. 581 de 2012; **(iii)** alteração ou supressão dos canais de programação de sons e imagens abertos.

5.9. O **ASSINANTE** poderá, quando disponível, adquirir adicionalmente ao seu Plano de Serviço ou isoladamente: **(i)** Conteúdo “Pay-Per-View” (programas e/ou eventos) e Aluguéis de Filmes e Séries ou **(ii)** Conteúdo “a la carte” (canais e/ou conteúdo opcional).

5.9.1. O consumo de conteúdo “Pay-per-View” e “a la carte” está limitado ao **LIMITE DE CRÉDITO** atribuído ao **ASSINANTE** pelo **PROVEDOR**. O **LIMITE DE CRÉDITO** atribuído ao **ASSINANTE** não é cumulativo de um mês para o outro. Na hipótese de inadimplência do **ASSINANTE**, o **PROVEDOR** se reserva o direito de não liberar o **LIMITE DE CRÉDITO** do mês subsequente. O **LIMITE DE CRÉDITO** será definido no **TERMO DE CONTRATAÇÃO**.

5.9.1.1. Se o **ASSINANTE** estiver **adimplente** e não houver atingido seu **LIMITE DE CRÉDITO**, o valor consolidado de consumo no mês será cobrado no mesmo instrumento existente para outras cobranças recorrentes (boleto, desconto em conta corrente, cartão, etc.).

5.9.1.2. Se o **ASSINANTE** estiver **inadimplente** ou se seu **LIMITE DE CRÉDITO** estiver ultrapassado, o consumo do conteúdo de que trata este item somente poderá ser feito através de pagamento via cartão (crédito, débito, pré-carregado) válido.

5.9.2. Se o **ASSINANTE** estiver **adimplente**, o valor pela aquisição do conteúdo “a la carte”, será cobrado juntamente com as próximas mensalidades do Plano de Serviço.

5.9.3. A **OPERADORA** poderá oferecer adicionalmente ao **ASSINANTE** a contratação do serviço “Pay-Per-View”, mediante contratação específica (campeonatos, empacotamento de jogos/eventos etc.).

5.9.4. O preço, o período de validade e forma de pagamento de todo conteúdo e/ou serviço adicional(is) será(ao) informado(s) ao **ASSINANTE** no momento de sua contratação, vigorando independentemente do efetivo acesso pelo referido **ASSINANTE**, uma vez que improrrogável.

5.10. O **ASSINANTE** que tiver uma interrupção do Serviço de TV por Assinatura por tempo superior a 30 (trinta) minutos, por motivo não listado no item 5.11, será compensado pela **OPERADORA** por meio de abatimento em valor proporcional ao da Assinatura, correspondente ao período de interrupção.

5.11. A **OPERADORA** não será obrigada a efetuar o desconto se a interrupção dos Serviços de TV por Assinatura ocorrer em função de quaisquer dos seguintes fatos:

5.11.1. Interrupções inferiores a 30 (trinta) minutos consecutivos;

5.11.2. Interrupções programadas pela **OPERADORA** que não excederem 24 (vinte e quatro) horas no mesmo mês;

5.11.3. Interrupções ocasionadas por operação inadequada por parte do **ASSINANTE**, seus empregados, subcontratados, representantes e/ou prepostos, ou qualquer evento ou fato de culpabilidade do próprio **ASSINANTE**;

5.11.4. Interrupções ocasionadas por falhas nos equipamentos ou infraestrutura do **ASSINANTE** ou de sua responsabilidade;

5.11.5. Interrupções resultantes de caso fortuito ou força maior, nos termos da legislação civil em vigor, dentre outras hipóteses de limitação de responsabilidade da **OPERADORA** previstas no presente instrumento, a exemplo mas não se limitando, a falta de energia elétrica, atos de vandalismo, atos de terrorismo, interferência solar, vendaval, ciclones, má utilização dos **EQUIPAMENTOS** ou por qualquer outro ato fora do controle da **OPERADORA**.

5.12. As Partes acordam, desde já, que a concessão dos descontos na forma prevista na cláusula 5.10 acima possui caráter compensatório, caracterizando-se como a única e exclusiva responsabilidade da **OPERADORA** ou do **PROVEDOR** face ao **ASSINANTE** em relação à ocorrência de interrupções na prestação dos serviços objeto deste instrumento.

5.13. No caso de programas pagos individualmente, a compensação será feita pelo seu valor integral, independente do período de interrupção.

5.14. A transmissão de canais de radiodifusão (rádio e TV aberta) e Canais de Cortesia se dá por mera liberalidade da **OPERADORA** e não integra o preço do **SERVIÇO**, podendo ser excluídos ou ter sua transmissão interrompida sem que isso gere ao **ASSINANTE** direito a quaisquer descontos, reembolso ou inadimplemento de obrigações contratuais.

5.15. Para a exibição do conteúdo em alta definição (HD ou superior), o **EQUIPAMENTO** deverá estar conectado a um televisor HD ou HD Ready do **ASSINANTE**.

5.16. As transmissões acima de ultra HD (4K e 8K) ainda não são habilitadas pela **OPERADORA**. Os **ASSINANTES** serão alertados quando esta prática estiver disponível.

## 6) DO SERVIÇO OTT

6.1. A produção de todos os conteúdos e aplicativos OTT é feita por estúdios, empresas produtoras de conteúdo e Desenvolvedoras. Os direitos de simples transmissão e ou revenda são contratados pela **OPERADORA**, que os repassa aos **ASSINANTES**. Ou seja, a **OPERADORA** se isenta de qualquer responsabilidade quanto ao conteúdo, horários, sinopses, publicidade, legendas, dublagens, classificações etárias, repetições ou eventuais alterações da programação dos canais e pela adequação e cumprimento desses tópicos à legislação vigente.

6.1.1. Para aqueles conteúdos que não são transmitidos pela plataforma **ENTERPLAY** (exemplo, aplicativos de terceiros), a **PARCERIA** não se responsabiliza pela qualidade da transmissão, interrupções e demais possíveis contratempos, inclusive não se responsabiliza pelo atendimento técnico na resolução de problemas em caso de falhas, interrupção ou má qualidade da transmissão.

6.2. Serão disponibilizadas ao **ASSINANTE** funções que permitem realizar a autocensura e bloqueio de parental (*parental control*) dos conteúdos **OTT**, tanto os oferecidos nativamente pela plataforma da **OPERADORA** quanto pelas plataformas/aplicativos de terceiros. O uso dessas funções é dependente de senha, que poderá ser alterada pelo **ASSINANTE** diretamente no(s) **SERVIÇOS**. Instruções específicas podem ser encontradas no website do produtor ou no próprio aplicativo de cada serviço contratado.

6.2.1. No caso de aplicativos de terceiros, este controle deverá fazer parte da configuração de cada aplicativo.

6.3. Caso o **ASSINANTE** esteja **adimplente**, poderá ser solicitada a alteração do Plano de Serviço **OTT** para outro que ainda faça parte da grade de Planos oferecida pela **OPERADORA**.

6.4. O **ASSINANTE** está ciente de que qualquer alteração da composição de um **Plano de Serviço** de **OTT** por parte da **OPERADORA** faz parte da natureza dos serviços prestados, competindo a **OPERADORA** comunicar o **ASSINANTE** com 30 (trinta) dias de antecedência.

6.4.1. Na hipótese de modificação e/ou exclusão do Plano de Serviço de **OTT** pela **OPERADORA**, fica assegurado o direito do **ASSINANTE** de rescindir sem ônus o presente Contrato, no prazo máximo de 30 (trinta) dias contados da comunicação da alteração do Plano de Serviço de **OTT** contratado.

6.5. O preço, o período de validade e forma de pagamento de todo conteúdo **OTT** e/ou serviço adicional(is) será(ao) informado(s) ao **ASSINANTE** no **TERMO DE CONTRATAÇÃO**.

6.6. O **ASSINANTE** tem conhecimento pleno de que os serviços **OTT** poderão, a qualquer tempo, ser afetados ou temporariamente interrompidos por motivos técnicos, em razão de reparos ou manutenção necessária, seja preventiva, seja corretiva.

6.6.1 A **PARCERIA** não se responsabiliza pela interrupção dos serviços **OTT** por motivos causados pela ação direta de terceiros em que não tenha tido qualquer contribuição, nem pelas interrupções motivadas por problemas nos serviços de internet ou Serviços de Comunicação Multimídia (SCM) contratados separadamente pelo **ASSINANTE** (mediante contrato autônomo em separado), ou por motivos de força maior tais como causas da natureza, chuvas, tempestades, descargas atmosféricas, catástrofes e outros previstos na legislação. Ou ainda por motivos inerentes a parte de prestação do serviço pelo produtor original do serviço, no caso de aplicativos de terceiros.

6.7. Para a exibição do conteúdo em alta definição (HD ou superior), o **EQUIPAMENTO** deverá estar conectado a um televisor HD ou HD Ready do **ASSINANTE**.

6.8. As transmissões acima de ultra HD (4K e 8K) ainda não são habilitadas pela **OPERADORA**. Os **ASSINANTES** serão alertados quando esta prática estiver disponível.

6.9. O **ASSINANTE** reconhece, para todos os fins de direito, que para ter acesso aos conteúdos/programas disponibilizados através dos serviços **OTT**, o **ASSINANTE** necessariamente deverá contratar, às suas expensas, os serviços de comunicação multimídia (SCM) e serviços provimento de acesso à internet, seja perante a **PROVEDORA** (mediante contrato autônomo), seja perante qualquer empresa.

6.10. O **ASSINANTE** poderá ter acesso a determinados conteúdos/programas dos serviços **OTT** contratados através do **TERMO DE CONTRATAÇÃO** através das plataformas/aplicativos disponibilizados na loja da Apple através do endereço eletrônico <https://itunes.apple.com/br> bem como na loja da Google através do endereço eletrônico <https://play.google.com/store>.

6.10.1. Compete ao **ASSINANTE** verificar diretamente em cada caso os requisitos mínimos dos equipamentos smartphones e tablets exigidos para veiculação de cada conteúdo/programa através de aplicativos.

## **7) DA MENSALIDADE, COBRANÇA E PAGAMENTOS**

7.1. Serão devidos a **OPERADORA** os valores referentes aos **SERVIÇOS CONTRATADOS** pelo **ASSINANTE**, na data de seu vencimento, referente ao(s) Plano(s) de **SERVIÇO** contratado(s), acrescido de eventuais taxas ou valores decorrentes de quaisquer serviços e/ou conteúdo e ainda serviços adicionais adquiridos, tais como no sistema “Pay-Per-View” e conteúdo “a la carte”.

7.2. Os débitos lançados contra o **ASSINANTE** poderão ser contestados em até 120 (cento e vinte) dias após o lançamento da cobrança e, enquanto a análise estiver pendente, não será o **ASSINANTE** obrigado a efetuar o pagamento, fazendo jus ao ressarcimento dos valores pagos apurados como indevidos.

7.3. O valor da mensalidade de cada plano será informado no **TERMO DE CONTRATAÇÃO** e posteriormente estará disponível através da Central de Atendimento ao Assinante ou no Website do **PROVEDOR**.

7.3.1. A data de vencimento da primeira mensalidade e das demais estarão previstas no **TERMO DE CONTRATAÇÃO**.

7.3.2. A mensalidade, e demais valores devidos de acordo com o presente contrato serão cobrados através do meio de pagamento estabelecido no **TERMO DE CONTRATAÇÃO**, em geral, boleto de cobrança mensal único emitido pelo **PROVEDOR** em face do **ASSINANTE**, competindo a **OPERADORA** faturar o Serviço de TV por assinatura prestado ao **ASSINANTE** incluindo os serviços e/ou conteúdo e ainda serviços adicionais adquiridos, tais como no sistema “Pay-Per-View” e conteúdo “a la carte”, e a **PARCERIA** faturar os serviços de **OTT** prestado ao **ASSINANTE**, considerando a totalidade dos **SERVIÇOS** prestados no mês. Os serviços de **OTT** terão 2 (duas) faturas distintas, uma emitida pelo **PROVEDOR** e outra pela **OPERADORA**, cada uma com sua parte no montante contratado.

7.4. Na fatura mensal emitida pela **OPERADORA** estarão discriminados todos os **SERVIÇOS** e valores cobrados referentes ao serviço de TV por assinatura.

7.4.1. Na fatura mensal emitida pela **PARCERIA** estarão discriminados todos os **SERVIÇOS** e valores cobrados referente aos serviços **OTT**.

7.5. O não recebimento do boleto de cobrança mensal pelo **ASSINANTE** não o isentará da sua obrigação de pagamento, na data do vencimento escolhida no **TERMO DE CONTRATAÇÃO**. Nesse caso, o valor devido para pagamento poderá ser obtido através de segunda via do boleto, obtida junto ao site do **PROVEDOR** discriminado no **TERMO DE CONTRATAÇÃO**, quando disponível, ou pela Central de Atendimento ao Assinante do **PROVEDOR**.

7.6. Na ocorrência de quaisquer falhas que ocasionem cobranças indevidas por culpa da **PARCERIA**, desde que efetivamente pagas pelo **ASSINANTE**, o valor cobrado em excesso será restituído, nos termos da legislação em vigor e poderá ser realizado, conforme acordado com o **ASSINANTE**, mediante crédito na próxima fatura a ser emitida.

7.7. O não pagamento do boleto de cobrança até a data do vencimento sujeitará o **ASSINANTE** às seguintes sanções:

7.7.1. Pagamento, de uma só vez, do débito total composto das seguintes parcelas: **(i)** Valor original do boleto de cobrança ou outro meio de pagamento; **(ii)** 2% (dois por cento) de multa sobre o valor original do boleto de cobrança; **(iii)** Atualização, pela variação positiva do IGPM, dos valores descritos nos itens (i) e (ii) acima, acrescidos de juros moratórios de 1% (um por cento) ao mês calculado pro-rata die, desde a data do vencimento do boleto de cobrança até a data da efetiva liquidação do débito.

7.7.2. A **PARCERIA** poderá suspender parcialmente a prestação do **SERVIÇO de TV por Assinatura e Serviços OTT** 15 (quinze) dias após a notificação por escrito ao **ASSINANTE** inadimplente, podendo a mesma ser por meio do boleto de cobrança. Em se tratando de Serviços de TV por Assinatura, a suspensão parcial caracteriza-se pela disponibilização, no mínimo e tão somente, dos Canais de Programação de Distribuição Obrigatória.

7.7.3. Transcorridos 30 (trinta) dias do início da suspensão parcial, e permanecendo o **ASSINANTE** em situação de inadimplência, poderá a **PARCERIA**, a seu exclusivo critério, optar pela suspensão total dos Serviços de TV por Assinatura, independentemente de qualquer notificação ou comunicação prévia ou posterior ao **ASSINANTE**.

7.7.4. Transcorridos 30 (trinta) dias da suspensão total dos Serviços TV por Assinatura, e permanecendo o **ASSINANTE** em situação de inadimplência, poderá a **PARCERIA**, a seu exclusivo critério, optar pela rescisão de pleno direito do presente instrumento, independentemente de qualquer notificação ou comunicação prévia ao **ASSINANTE**, hipótese em que o **ASSINANTE** ficará sujeito às penalidades previstas em Lei e no presente instrumento, podendo a **PARCERIA** valer-se de todas medidas judiciais e/ou extrajudiciais e, inclusive, utilizar-se de medidas de restrição ao crédito e/ou protesto de títulos.

7.7.5. Uma vez rescindido o presente instrumento, a **PARCERIA** deve encaminhar ao **ASSINANTE**, no prazo máximo de 7 (sete) dias, comprovante escrito da rescisão, informando da possibilidade do registro do débito em sistemas de proteção ao crédito, por mensagem eletrônica ou correspondência, no último endereço constante de sua base cadastral.

7.8. O restabelecimento do(s) **SERVIÇO(S)** fica condicionado ao pagamento do débito total, acrescido dos respectivos encargos financeiros, desde que já não tenha sido rescindido o **CONTRATO**.

7.8.1. O restabelecimento dos serviços ocorrerá no prazo máximo de 48 (quarenta e oito) horas, a contar da quitação dos débitos pendentes (incluídos a multa, atualização monetária e juros de mora).

7.8.2. O período de suspensão motivado por descumprimento contratual ou por inadimplência do **ASSINANTE**, não ensejará qualquer espécie de compensação, reparação ou indenização ao **ASSINANTE**, o que este concorda e reconhece.

7.8.3. Após rescisão do **CONTRATO**, além do pagamento do débito total, o restabelecimento do **SERVIÇO** estará condicionado à celebração de um novo contrato entre as Partes, devendo o **ASSINANTE** arcar com todos os ônus decorrentes da nova contratação.

7.9. A eventual tolerância da **PARCERIA** com relação à dilação do prazo para pagamento não será interpretada como novação contratual.

## **8) DOS PREÇOS E REAJUSTES**

8.1. O valor da mensalidade do Plano de Serviço será reajustado anualmente a contar da data de assinatura ou aceite eletrônico do **TERMO DE CONTRATAÇÃO** pela variação positiva do IGP-M – Índice Geral de Preços do Mercado ou outro índice legal que o substitua, ou ainda na menor periodicidade permitida pela legislação aplicável, sendo certo que qualquer aumento na carga tributária imposta à empresa ou aumento excessivo do custo de insumos, a fim de se restabelecer o equilíbrio contratual, poderá haver variação da mensalidade contratada, conforme legislação vigente.

8.2. Todos os preços dos serviços e/ou conteúdo adicionais serão seguidos pela tabela vigente que estará disponível para conhecimento na Central de Atendimento do **PROVEDOR** ou no website do **PROVEDOR** informado no **TERMO DE CONTRATAÇÃO**.

## **9) DA VIGÊNCIA**

9.1. Salvo prazo de vigência diverso previsto no **TERMO DE CONTRATAÇÃO**, o presente instrumento vigorará pelo prazo de 12 (doze) meses, a contar da data de assinatura ou aceite eletrônico do **TERMO DE CONTRATAÇÃO**, sendo renovado por períodos iguais e sucessivos, segundo as mesmas cláusulas e condições aqui determinadas, salvo em caso de manifestação formal por qualquer das partes, em sentido contrário, no prazo de até 30 (trinta) dias antes do término contratual.

## **10) DAS OBRIGAÇÕES E DOS DIREITOS DO ASSINANTE**

10.1. Sem prejuízo de outras obrigações previstas em Lei e no presente instrumento, são obrigações do **ASSINANTE**:

- (a) Cuidar do(s) **EQUIPAMENTO(S)** de propriedade do **PROVEDOR**;
- (b) Não retirar os equipamentos do local instalado/informado pelo **PROVEDOR**;
- (c) Efetuar os pagamentos das mensalidades e dos demais valores que possam ser devidos à **PARCERIA**, conforme boleto de cobrança ou outro meio escolhido.

- (d) Utilizar o(s) **EQUIPAMENTO(S)** somente para os fins contratados;
- (e) Informar à **OPERADORA** qualquer alteração dos seus dados cadastrais, tais como endereço de instalação e de cobrança, conta corrente e cartão de crédito para cobrança, quando disponível, telefones de contato e e-mail; através das Centrais de Atendimento ao Assinante do **PROVEDOR** ou do site do **PROVEDOR** informado no **TERMO DE CONTRATAÇÃO**.
- (f) Na hipótese do novo endereço informado não possuir viabilidade técnica para instalação, a **PARCERIA** poderá considerar rescindido o Contrato, sem ônus para as partes;
- (g) Ao final do contrato todos o(s) **EQUIPAMENTO(S)** recebidos pelo **ASSINANTE** em locação ou comodato deverão ser devolvidos em perfeito estado de conservação;
- (h) A **OPERADORA** deverá ser informada imediatamente em casos de extravio, furto ou roubo do **EQUIPAMENTO**.
- (i) Contratar às suas expensas os serviços de comunicação multimídia (SCM) e provimento de acesso à internet junto ao **PROVEDOR** (mediante contrato autônomo em separado) ou terceiros.
- (j) Devolver ao **PROVEDOR** findo o contrato, independente do motivo, os **EQUIPAMENTOS** disponibilizados a título de locação ou comodato.
- (k) Zelar pela imagem e reputação da **OPERADORA** e do **PROVEDOR**, sendo vedada a difusão ou veiculação, por qualquer meio, de qualquer mensagem ou informação inverídica, difamatória, injuriosa ou caluniosa, ou que possa de qualquer maneira denegrir a imagem ou a reputação da **OPERADORA** ou do **PROVEDOR**, ou quaisquer de seus sócios ou pessoas a ela vinculadas.

10.2. O **ASSINANTE** deverá rigorosamente cumprir com todas as obrigações descritas no item 10.1 deste instrumento, sob pena de rescisão imediata do **CONTRATO**, sem prejuízo de outras sanções cabíveis.

10.3. Sem prejuízo de outros direitos previstas em Lei e no presente instrumento são Direitos do **ASSINANTE**:

- (a) Acesso ao(s) **SERVIÇO(s)**, com padrões de qualidade e regularidade adequados a sua natureza em sua área de prestação de serviço;
- (b) Não ter violada a privacidade dos seus documentos de cobrança e de seus dados pessoais;
- (c) Acesso ao(s) **SERVIÇO(s)** na forma contratada, sendo assegurado respeito no atendimento, cumprimento de normas e prazos procedimentais;
- (d) Informações claras sobre forma de encaminhamento de reclamações, solicitações de informações e serviços e sugestões;
- (e) Recebimento do boleto de cobrança contendo os dados necessários à exata compreensão do(s) **SERVIÇO(s)**; e
- (f) Todos os direitos previstos no Regulamento Geral de Direitos do Consumidor de Serviços de Telecomunicações (RGC), anexo à Resolução ANATEL 632/2014

## 11) DAS OBRIGAÇÕES DA PARCERIA

11.1. Sem prejuízo de outras obrigações previstas em Lei e no presente instrumento, são obrigações da **OPERADORA**:

- (a) Disponibilizar o envio dos sinais com disponibilidade técnica compatível com a contratação objeto deste instrumento;

(b) Informar com, no mínimo, 30 (trinta) dias de antecedência eventual exclusão de canais do Plano de Serviço contratado pelo **ASSINANTE**;

(c) Assegurar ao **ASSINANTE** que este promova a suspensão do serviço contratado sem ônus, 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, através de contato na Central de Atendimento do Assinante disponibilizados pelo **PROVEDOR**.

11.2. Sem prejuízo de outras obrigações previstas em Lei e no presente instrumento, são obrigações da do **PROVEDOR**:

(a) Enviar e ou disponibilizar cobrança mensal ao **ASSINANTE**, por boleto ou outro instrumento de cobrança acordado;

(b) Efetuar a alteração cadastral sempre que solicitado pelo **ASSINANTE**;

(c) Retirar o(s) **EQUIPAMENTO(S)** alugados ou em comodato quando da rescisão contratual, no prazo de 30 (trinta) dias da solicitação, sem ônus, no endereço do **ASSINANTE**;

## 12) DA RESCISÃO

12.1. Optando o **ASSINANTE** pela rescisão, total ou parcial, do presente Contrato, antes de completado o prazo de fidelidade contratual previsto no **CONTRATO DE PERMANÊNCIA**, fica o **ASSINANTE** sujeito automaticamente às penalidades previstas no **CONTRATO DE PERMANÊNCIA**, o que o **ASSINANTE** declara reconhecer e concordar.

12.2. Uma vez completado o prazo de fidelidade contratual, e uma vez renovada automaticamente a vigência do presente contrato, o **ASSINANTE** perderá automaticamente direito aos benefícios antes concedidos pela **PARCERIA**. Mas, por outro lado, não estará sujeito a nenhum prazo de fidelização contratual, podendo rescindir o presente contrato, sem nenhum ônus e a qualquer momento.

12.2.1. A concessão de outros benefícios ou a prorrogação dos benefícios atuais e, conseqüentemente, a extensão do prazo de fidelidade contratual, se for interesse de ambas as partes, deverá ser objeto de novo **CONTRATO DE PERMANÊNCIA**.

12.3. Ocorrendo quaisquer das hipóteses adiante elencadas, gerará à **PARCERIA** a faculdade de rescindir de pleno direito o presente instrumento, a qualquer tempo, mediante prévia notificação ao **ASSINANTE**, recaindo o **ASSINANTE** nas penalidades previstas em Lei e neste Contrato:

12.3.1. Descumprimento pelo **ASSINANTE** de quaisquer cláusulas ou condições previstas neste Contrato, em Lei ou na regulamentação aplicável;

12.3.2. Manutenção da situação da inadimplência do **ASSINANTE**, depois de transcorridos 30 (trinta) dias da suspensão total dos Serviços de TV por Assinatura.

12.3.3. Se o **ASSINANTE** for submetido a procedimento de insolvência civil, ou ainda, recuperação judicial, extrajudicial, falência, intervenção, liquidação ou dissolução de sociedade, bem como a

configuração de situação pré-falimentar ou de pré-insolvência, inclusive com títulos vencidos e protestados ou ações de execução que comprometam a solidez financeira da pessoa física ou jurídica.

12.4. O **ASSINANTE** poderá rescindir de pleno direito o presente instrumento, a qualquer tempo e sem ônus ao **ASSINANTE**, mediante comunicação prévia à **PARCERIA**, por escrito, nas seguintes hipóteses:

12.4.1. Descumprimento ou cumprimento irregular pela **PARCERIA** de quaisquer cláusulas ou condições aqui pactuadas, desde que haja comprovação efetiva do descumprimento ou cumprimento irregular, e ainda, desde que tal descumprimento ou cumprimento irregular seja decorrente de ato ou omissão de culpabilidade exclusiva da **PARCERIA**.

12.4.2. Na hipótese de modificação e/ou exclusão pela **OPERADORA** do Plano de Serviço contratado pelo **ASSINANTE**, desde que o **ASSINANTE** manifeste a intenção de rescindir o Contrato, no prazo de 30 (trinta) dias da comunicação pela **OPERADORA** da alteração do Plano de Serviço contratado.

12.5. Poderá ser rescindido o presente Contrato, não cabendo indenização ou ônus de qualquer natureza de parte a parte, nas seguintes hipóteses:

12.5.1. Em caso de rescisão do contrato realizada por **ASSINANTE** não sujeito a fidelidade contratual.

12.5.2. Por comum acordo das partes, a qualquer momento, mediante termo por escrito, redigido e assinado pelas partes na presença de duas testemunhas;

12.5.3. Em virtude de caso fortuito ou força maior, desde que a causa que originou o caso fortuito ou força maior perdure por um período superior a 30 (trinta) dias contados da data de sua ocorrência.

12.5.4. Mediante determinação legal, decisão judicial ou por determinação da ANATEL.

12.5.5. Em decorrência de ato emanado pelo Poder Público Competente que altere ou disponha sobre a vedação e/ou inviabilidade do serviço.

12.6. A rescisão ou extinção do presente contrato por qualquer modo, acarretará:

12.6.1. A imediata interrupção dos serviços contratados, bem como a cessação de todas as obrigações contratuais antes atribuídas à **PARCERIA**.

12.6.2. A perda pelo **ASSINANTE** dos direitos e prestações ora ajustadas, desobrigando a **PARCERIA** de quaisquer obrigações relacionadas neste instrumento.

12.6.3. A obrigação do **ASSINANTE** em devolver todas as informações, documentação técnica/comercial, bem como os equipamentos cedidos em comodato ou locação, sob pena de conversão de obrigação de fazer em perdas e danos, bem como na sujeição do **ASSINANTE** às penalidades previstas em Lei e neste Contrato.

12.7. A **PARCERIA** se reserva o direito de rescindir o presente contrato, sem prejuízo das demais sanções previstas neste instrumento e em lei, caso seja identificado qualquer prática ilícita do **ASSINANTE**, ou prejudicial a terceiros ou à própria **PARCERIA**, seja ela voluntária ou involuntária, podendo também, nesse

caso, disponibilizar a qualquer tempo às autoridades competentes toda e qualquer informação sobre o **ASSINANTE**, respondendo o **ASSINANTE** civil e penalmente pelos atos praticados.

### **13) DA REPRODUÇÃO E USO INDEVIDO**

13.1. O **ASSINANTE** reconhece que é rigorosamente proibido utilizar a programação disponibilizada através do Serviço de TV por Assinatura e serviços **OTT** e o(s) **EQUIPAMENTO(S)** que não seja para a recepção doméstica ou particular contratada. Toda a reprodução, retransmissão ou qualquer outra forma de utilização que, direta ou indiretamente, tenha o intuito de lucro ou, ainda que sem o intuito de lucro, é proibida, salvo com autorização de quem tem direito. A reprodução não autorizada ou uso indevido de conteúdo fornecido através da **PARCERIA** caracterizará violação a direitos da propriedade intelectual, configurando, assim, ato passível de penalidades previstas em lei.

13.2. Caso a **PARCERIA** verifique que há utilização indevida do serviço, pontos adicionais aos contratados ou, ainda, **EQUIPAMENTO(S)** diversos daqueles instalados e cadastrados, terá o **ASSINANTE** que pagar uma multa penal não compensatória no valor de **03 (três) vezes a mensalidade vigente à época** em que for constatada a irregularidade, independentemente das sanções previstas em lei. Nessa linha, fica a **PARCERIA**, desde já, autorizada a emitir o correspondente documento de cobrança bancária, sem prejuízo das demais medidas legais cabíveis, inclusive criminais.

13.3. A inobservância de quaisquer das condições pactuadas nesta cláusula ensejará a imediata suspensão dos serviços e aplicação das penalidades previstas no presente instrumento.

### **14) DA ATUALIZAÇÃO TECNOLÓGICA**

14.1. A **PARCERIA** reserva-se o direito de, permanentemente, disponibilizar novos produtos e funcionalidades para oferecer novos bens e serviços aos **ASSINANTES**. Entretanto, a **PARCERIA** não tem obrigação de repor o(s) **EQUIPAMENTO(S)** por outros de tecnologia mais moderna, a menos que isto seja pré-requisito para a continuidade da operação de novas funcionalidades.

### **15) DO ALUGUEL E COMODATO DOS EQUIPAMENTOS**

#### **SET-TOP-BOX PARA O SERVIÇOS DE SEAC.**

15.1. Na hipótese de locação ou comodato do(s) **EQUIPAMENTO(S)** pelo **ASSINANTE**, este se obriga a guardá-los, observando a legislação específica e as cláusulas seguintes deste instrumento.

15.2. O **ASSINANTE** é responsável pela guarda, segurança e integridade dos bens do **PROVEDOR** instalados em suas dependências ou de terceiros em razão da prestação do **SERVIÇO**, respondendo por eventuais perdas, danos, furto, roubo e/ou quaisquer tipos de extravios sofridos pelos mesmos.

15.3. Enquanto estiver na posse direta do(s) **EQUIPAMENTO(S)**, é vedado ao **ASSINANTE**: (i) remover o(s) **EQUIPAMENTO(S)** do seu local original da instalação; (ii) alterar qualquer característica original da instalação, sem prévia autorização do **PROVEDOR**; (iii) efetuar qualquer espécie de reparo, manutenção ou abertura do(s) **EQUIPAMENTO(S)**, considerando-se tais ocorrências como falta grave ensejadora de imediata rescisão deste **CONTRATO**.

15.3.1. O valor da locação do(s) **EQUIPAMENTO(S)** para o Ponto Principal não está incluído no valor da mensalidade do **SERVIÇO**, e deverá ser pago mensalmente de acordo o valor previsto no **TERMO**

**DE CONTRATAÇÃO** e deverá ser reajustado juntamente com o plano de serviço do **ASSINANTE**. O **PROVEDOR** poderá isentar o valor da locação promocionalmente, a seu critério.

15.3.2. O valor da locação do(s) **EQUIPAMENTO(S)** para o Ponto Adicional não está incluído no valor da mensalidade do serviço, e deverá ser pago mensalmente de acordo com a tabela vigente e deverá ser reajustado juntamente com o plano de serviço do **ASSINANTE**.

15.3.3. O **ASSINANTE** declara-se ciente de que em toda e qualquer hipótese a manutenção do(s) **EQUIPAMENTO(s)** locado(s) ou disponibilizado em comodato deverá ser feita exclusivamente por empregados do fabricante do mesmo ou por empregados do **PROVEDOR**, ou até por terceiros por ela autorizados.

15.4. O **ASSINANTE** não poderá emprestar, ceder e/ou sublocar, total ou parcialmente, o(s) **EQUIPAMENTO(S)** locado(s) ou disponibilizados em comodato sem a expressa anuência, por escrito, do **PROVEDOR**.

15.5. Em casos de danos causados ao(s) **EQUIPAMENTO(S)** por quaisquer motivos, o **ASSINANTE** sujeitar-se-á ao pagamento da multa equivalente ao valor de mercado do(s) **EQUIPAMENTO(S)** à época da ocorrência.

15.6. Qualquer que seja a hipótese de extinção do presente **CONTRATO**, o **ASSINANTE** deverá solicitar a Central de Atendimento do Assinante do **PROVEDOR** a desconexão do(s) **EQUIPAMENTO(S)** objeto de locação ou comodato, disponibilizando(s) para imediata devolução e retirada, no mesmo estado em que o(s) recebeu através da Central de Atendimento ao Assinante do **PROVEDOR** ou site do **PROVEDOR** informado no **TERMO DE CONTRATAÇÃO** quando da ativação do **SERVIÇO**, ressalvando-se tão somente o desgaste natural decorrente do uso normal e adequado.

15.6.1. O **ASSINANTE** declara-se ciente de que deverá estar disponível para receber os técnicos do **PROVEDOR** na data e período agendados para a visita de retirada do(s) **EQUIPAMENTO(S)**, se necessária, e que, em não sendo possível sua presença, deverá tomar as providências necessárias para que terceiros por ele autorizados permitam e presenciem a visitação, sob pena de arcar com os custos decorrentes da visita infrutífera.

15.6.2. O **ASSINANTE** pagará o valor de mercado do **EQUIPAMENTO(S)**, quando: (i) ficarem constatadas avarias e/ou adulterações no(s) **EQUIPAMENTO(S)** quando da devolução; (ii) retiver o(s) **EQUIPAMENTO(S)**, impossibilitando a retirada deste(s) pelo **PROVEDOR**.

## **16) DA VENDA DOS EQUIPAMENTOS**

16.1. Na hipótese da venda do(s) **EQUIPAMENTO(S)**, o **ASSINANTE** se obriga a adquiri-los através do **PROVEDOR**.

16.2. O valor da venda, quando disponível, do(s) **EQUIPAMENTO(S)** para o Ponto Principal não está incluído no valor da mensalidade do serviço, e deverá ser pago ao **PROVEDOR** de acordo com a tabela vigente, divulgada nos canais de comunicação previstos no site do **PROVEDOR** informado no **TERMO DE CONTRATAÇÃO**

16.3. A venda do(s) **EQUIPAMENTO(S)**, quando disponível, é devida para o **Ponto Principal e Ponto(s) Adicional(is)**, não havendo número limite para aquisição.

16.4. O **ASSINANTE** que comprar o(s) **EQUIPAMENTO(S)**, quando disponível, terá garantia de 1 (um) ano pelo(s) mesmo(s), diretamente por seu fabricante. O **ASSINANTE** declara-se ciente de que, após o período referido, a manutenção do(s) **EQUIPAMENTO(S)** adquirido(s) por compra será de inteira e exclusiva responsabilidade do **ASSINANTE**, não respondendo o **PROVEDOR** por nenhum dano do(s) **EQUIPAMENTOS(S)**.

16.5. Qualquer que seja a hipótese de extinção do presente **CONTRATO**, o **ASSINANTE** deverá estar ciente de que, mesmo que possua os **EQUIPAMENTO(S)**, não possuirá mais o sinal da **PARCERIA**, mas o **EQUIPAMENTO** seguirá com todas suas funcionalidades (Conversor Digital, Ponto de Acesso WIFI, Navegação na Internet).

## **17) DA EXCLUSIVIDADE DE INSTALAÇÃO E MANUTENÇÃO DO EQUIPAMENTO**

17.1. A instalação e a manutenção do(s) **EQUIPAMENTO(S)** necessário(s) à prestação do **SERVIÇO** só poderá ser feita pelo **PROVEDOR** ou por terceiros por ele credenciados. Para fins deste **CONTRATO**, entende-se por manutenção todo cuidado técnico necessário à conservação e ao funcionamento regular do **SERVIÇO**.

17.1.1. Toda manutenção do(s) **EQUIPAMENTO(S)** que necessitar de visita técnica na residência ou estabelecimento do **ASSINANTE**, restando comprovado qualquer dano no(s) **EQUIPAMENTO(S)** causado pelo **ASSINANTE**, será cobrada a taxa de visita técnica, além do valor equivalente ao custo da manutenção ou troca do(s) **EQUIPAMENTO(S)**.

17.2. O **ASSINANTE** declara-se ciente de que lhe é terminantemente proibido: **(i)** proceder qualquer alteração, ajuste, manutenção ou acréscimo, nas redes interna ou externa de distribuição dos sinais da **PARCERIA**; **(ii)** permitir que qualquer pessoa não autorizada pelo **PROVEDOR** manipule as redes interna e/ou antena externa, ou qualquer outro(s) **EQUIPAMENTO(S)** que as componha; **(iii)** acoplar, sem autorização do **PROVEDOR**, quaisquer outro(s) **EQUIPAMENTO(S)** aos da **PARCERIA**, de maneira que permitam a recepção de serviços adicionais não contratados pelo **ASSINANTE** ou terceiros, ficando desde já ciente o **ASSINANTE** que tais condutas, comumente conhecidas como “pirataria”, podem configurar ilícitos de ordem cível e penal, passíveis de registro de ocorrência perante a competente autoridade policial e das consequentes ações cíveis e criminais.

17.3. O **ASSINANTE** não está autorizado a utilizar o equipamento do **PONTO ADICIONAL** em um endereço diferente do endereço onde estiver instalado ou informado o **PONTO PRINCIPAL**, sob pena da rescisão imediata do Contrato pela **OPERADORA**.

17.4. Constatada a impossibilidade de instalação e ou ativação do **SERVIÇO** por qualquer motivo, inclusive em razão de falta de autorização condominial, problemas com infraestrutura, cabeamento e/ou **EQUIPAMENTO(S)**, de responsabilidade do **ASSINANTE**, o **PROVEDOR** comunicará ao **ASSINANTE** acerca de tal(is) impedimento(s).

## **18) DA MUDANÇA DE ENDEREÇO**

18.1. O **ASSINANTE** poderá solicitar a transferência de endereço, desde que haja condições técnicas, econômicas e comerciais de instalação do **SERVIÇO** no endereço desejado.

18.2. Não sendo possível, por qualquer motivo, a prestação do **SERVIÇO** no endereço de transferência, rescindir-se-á automaticamente o presente **CONTRATO**, sem ônus para qualquer das Partes.

18.3. A mudança de endereço do(s) **EQUIPAMENTO(S)** deverá ser solicitada pelo **ASSINANTE** à **OPERADORA** com antecedência mínima de 30 (trinta) dias, mediante pagamento de taxa de mudança de endereço cobrada após a verificação das condições técnicas do novo endereço.

## **19) DA MUDANÇA DO PONTO DE INSTALAÇÃO PRINCIPAL**

19.1. O **ASSINANTE** poderá solicitar a transferência, no mesmo endereço de instalação, do local de instalação do ponto principal, desde que haja condições técnicas para prestação do **SERVIÇO**.

19.2. A mudança do local de instalação do ponto principal no mesmo endereço de instalação deverá ser solicitada pelo **ASSINANTE** ao **PROVEDOR** com antecedência mínima de 30 (trinta) dias, mediante pagamento de taxa de mudança de local de instalação do ponto principal, cobrada após a verificação das condições técnicas do novo local de instalação.

## **20) DA MUDANÇA DO PONTO DE INSTALAÇÃO, PRINCIPAL OU ADICIONAL**

20.1. O **ASSINANTE** poderá solicitar a transferência, no mesmo endereço de instalação, do local de instalação do ponto principal ou do ponto adicional, desde que haja condições técnicas para prestação do **SERVIÇO**.

20.2. A mudança do local de instalação do ponto principal ou ponto adicional, no mesmo endereço de instalação, deverá ser solicitada pelo **ASSINANTE** ao **PROVEDOR** com antecedência mínima de 30 (trinta) dias, mediante pagamento de taxa de mudança de local de instalação do ponto principal ou ponto adicional, cobrada após a verificação das condições técnicas do novo local de instalação.

## **21) DA ATIVAÇÃO DO SERVIÇO**

21.1. As datas de instalação e de ativação do(s) **SERVIÇO(S)** constará no **TERMO DE CONTRATAÇÃO**

21.1.1. Nas hipóteses em que a ligação de sinais demandar autorizações condominiais (do síndico e/ou dos condôminos) ou realização de obras civis, a contagem do prazo de instalação se dará a partir da apresentação, pelo **ASSINANTE**, dos comprovantes de autorização e/ou encerramento de obras.

## **22) DAS OBRAS CIVIS E AUTORIZAÇÕES CONDOMINIAIS**

22.1. Caso a instalação ou a ativação do **SERVIÇO** dependa da execução de obras civis por parte do **ASSINANTE**, de forma a viabilizar o **SERVIÇO**, o **ASSINANTE** deverá providenciá-las por conta própria e às suas expensas, arcando com todos os custos decorrentes da contratação de mão-de-obra e aquisição de material.

22.2. Quando for o caso, caberá ao **ASSINANTE** providenciar as autorizações condominiais necessárias para realização das obras acima mencionadas, bem como para instalação ou desinstalação de qualquer equipamento em área comum do condomínio.

## **23) DA PENALIDADE**

23.1. No caso de descumprimento pelo **ASSINANTE** de qualquer cláusula ou obrigação ajustada neste Contrato, fica o **ASSINANTE** automaticamente sujeito ao pagamento de multa penal compensatória no importe equivalente a 40% (quarenta por cento) da soma de todas as mensalidades previstas no **TERMO DE CONTRATAÇÃO**, se maior penalidade não for prevista à infração da respectiva disposição, sem prejuízo

de indenizações suplementares necessárias a afastar os danos e prejuízos decorrentes da infração. Faculta-se ainda à **PARCERIA**, a seu exclusivo, critério, a rescisão de pleno direito do presente Contrato.

#### **24) DAS DISPOSIÇÕES FINAIS**

24.1. A tolerância da **PARCERIA** no recebimento de pagamentos em atraso, na ocorrência de infrações contratuais, ou a renúncia, expressa ou tácita, a quaisquer direitos oriundos deste Contrato, não será considerada novação e não se estenderá às demais disposições contratuais.

24.2. A senha de acesso é de responsabilidade exclusiva do **ASSINANTE**, isentando-se, assim, a **PARCERIA** de qualquer responsabilidade pelo seu uso, assumindo, desta feita, o **ASSINANTE** todo ônus que possa surgir em virtude da má utilização e guarda desta.

24.3. A comunicação entre o **PROVEDOR** e o **ASSINANTE** a respeito de produtos, cobrança, serviços e outras informações pode ser feita por meio de carta, e-mail, contato telefônico, através da Central de Atendimento ao Assinante do **PROVEDOR** ou, durante o horário comercial, através do atendimento presencial em uma das lojas do **PROVEDOR**, utilizando os respectivos dados informados pelo **ASSINANTE**.

#### **25) DO FORO**

25.1. Fica eleito o foro da Cidade de São Paulo, Estado de São Paulo, para dirimir toda e qualquer dúvida oriunda do presente Contrato, excluindo-se qualquer outro, por mais privilegiado que seja.

São Paulo, 24 de Janeiro de 2019.

---

**ENTERPLAY Entretenimento Digital S/A**

Fabio Golmia  
**OPERADORA**

---

**Certo Telecomunicações LTDA**

Anderson de Luca  
**PROVEDOR**