

**UP**

serviços digitais

CONTRATO DE PRESTAÇÃO DO SERVIÇO DE TV POR ASSINATURA - SEAC

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

DADOS DA PRESTADORA			
Nome Empresarial: UP SERVICOS DIGITAIS LTDA			
CNPJ: 43.589.929/0001-00	Inscrição Estadual: 415.204.152.110	Ato de Autorização – Anatel 1455 de 28/jan/2022	Termo de Autorização – Anatel -----
Endereço: Rua Rafael de Barros, 128			
Bairro: Centro	Cidade: Leme	Estado: SP	CEP: 13610-200
Telefone: (19) 35738051	S.A.C: 0800-883-6238	Site: http://www.upservdig.com.br	E-mail: contato@upservdig.com.br

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

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

O **ASSINANTE** declara, por meio da assinatura do respectivo **TERMO DE ADESÃO**, que foi informado quanto ao tratamento de dados que será realizado pela **PRESTADORA**, nos termos da Lei nº 13.709/2018. Declara também ser manifestação livre, informada e inequívoca a autorização do tratamento de seus dados pessoais.

CLÁUSULA PRIMEIRA – DEFINIÇÕES

- 1.1 ASSINANTE:** Pessoa física ou jurídica que possui vínculo contratual com a Prestadora para fruição do SeAC.
- 1.2 PRESTADORA:** pessoa jurídica que, mediante concessão, permissão ou autorização, presta serviço de telecomunicações de interesse coletivo
- 1.3 CANAL DE PROGRAMAÇÃO:** resultado da atividade de programação que consiste no arranjo de conteúdos audiovisuais organizados em sequência linear temporal com horários predeterminados;
- 1.4 MODALIDADE AVULSA DE CONTEÚDO PROGRAMADO OU MODALIDADE DE VÍDEO POR DEMANDA PROGRAMADO:** modalidade de conteúdos audiovisuais organizados em canais de programação e em horário previamente definido pela programadora para aquisição avulsa por parte do assinante;
- 1.5 HD HIGH DEFINITION:** resolução da imagem superior que leva em conta a sua forma de codificação digital, a proporção da tela e o número de linhas por quadro.
- 1.6 MENSALIDADE:** valor pago mensalmente pelo Assinante pela contraprestação do Serviço objeto do presente Contrato, fixado conforme o Plano de Serviço, o pacote “a La Carte”, e os serviços relacionados contratados pelo Assinante.
- 1.7 ORDEM DE SERVIÇO:** é o documento emitido e preenchido que descreve o Serviço contratado assim como o atendimento prestado em campo por sua equipe técnica, que constituirá parte integrante deste Contrato, para todos os fins e efeitos de direito.
- 1.8 ON DEMAND:** conteúdo adicional ao Plano de Serviço contratado pelo Assinante o qual disponibiliza um catálogo com um conteúdo variado (filmes, shows, séries, documentários, entre outros), SD ou HD, disponíveis para contratação a qualquer momento mediante demanda específica do Assinante
- 1.9 PACOTES A LA CARTE:** pacote de canais ou canal único solicitado e contratado pelo Assinante com exibição permanente mediante pagamento mensal, adicionalmente ao Plano de Serviço de Acesso Condicionado – TV por Assinatura contratado.
- 1.10 PAY PER VIEW:** conteúdo adicional aos Pacotes de Serviços contratados pelo Assinante com exibição por evento individual e com duração determinada, mediante pagamento único ou parcelado, disponibilizado por meio de um canal de TV.

1.11 PLANOS DE SERVIÇO: documento que descreve as condições de prestação do serviço quanto às suas características, ao seu acesso, utilização e facilidades, as tarifas ou preços associados, seus valores e as regras e critérios de sua aplicação.

1.12 PONTO PRINCIPAL: primeiro ponto de recepção e acesso ao Plano de Serviço contratado pelo Assinante, a ser instalado no seu endereço.

1.13 PONTO ADICIONAL: ponto adicional ao Ponto Principal que pode ser contratado pelo Assinante para recepção e acesso autônomo ao Plano de Serviço escolhido instalado no mesmo endereço e local de instalação do Ponto Principal.

1.13.1 Quando solicitado, o **ASSINANTE** declara ciência de que deverá efetuar o pagamento de taxa de instalação única no valor a ser descrito no Termo de Adesão, e alugar um novo equipamento, o que não configura o pagamento de ponto extra, apenas o pagamento mensal pelo aluguel deste.

1.14 SERVIÇOS ADICIONAIS: serviços que não compõem os Planos de Serviços.

1.15 TAXA DE ADESÃO: valor pago pelo Assinante correspondente à aquisição e à ativação do Serviço ou mudança de plano.

1.16 TAXA DE INSTALAÇÃO: valor pago pelo Assinante para a instalação dos Equipamentos para a disponibilização dos Serviço de Acesso Condicionado – TV por Assinatura, o que pode ser providenciado pela **PRESTADORA** ou por terceiros por ela indicados.

1.17 MODALIDADE AVULSA DE PROGRAMAÇÃO, OU MODALIDADE DE CANAIS DE VENDA AVULSA: modalidade de canais de programação organizados para aquisição avulsa por parte do assinante;

1.18 PACOTE DE CANAIS: agrupamento de canais de programação ofertados pelas empacotadoras às distribuidoras, e por estas aos assinantes, excluídos os canais de distribuição obrigatória de que trata o art. 32;

1.19 SERVIÇO DE ACESSO CONDICIONADO: 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 nas modalidades avulsa de programação e avulsa de conteúdo programado e de canais de distribuição obrigatória, por meio de tecnologias, processos, meios eletrônicos e protocolos de comunicação quaisquer.

1.20 Lei nº 13.709/2018 - Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD): Lei que dispõe sobre o tratamento de dados pessoais, inclusive nos meios digitais, por pessoa natural ou por pessoa jurídica de direito público ou privado, com o objetivo de proteger os direitos fundamentais de liberdade e de privacidade e o livre desenvolvimento da personalidade da pessoa natural.

CLÁUSULA SEGUNDA - DO OBJETO

2.1 Este Contrato tem por objeto regular a prestação, pela **PRESTADORA** ao **ASSINANTE** de serviços de distribuição de conteúdos audiovisuais organizados em conjuntos de pacotes de canais e de programação via Serviço de Acesso Condicionado (SeAC) – TV por Assinatura, bem como a disponibilização de outros Serviços relacionados a este, conforme disposições contidas no presente instrumento, doravante denominado “Serviço” ou “Serviços”.

2.2 Os serviços objeto do presente Contrato são prestados ao **ASSINANTE** de forma contínua e sem qualquer medição, de modo que o pagamento pelos serviços será devido independentemente do tempo de utilização em cada mês.

2.3 A **PRESTADORA** oferecerá ao **ASSINANTE** serviços de distribuição de conteúdos audiovisuais organizados em conjuntos de pacotes de canais e de programação, bem como poderá disponibilizar outros serviços relacionados a este.

2.4 A **PRESTADORA** poderá, a seu critério, disponibilizar ao **ASSINANTE** a possibilidade de contratar conteúdos audiovisuais adicionais, os quais serão oferecidos em horários previamente informados pela **PRESTADORA**, conforme os conteúdos disponibilizados pelas Programadoras, por meio de *Pay per View* e dos Pacotes “a La Carte” com pagamento mensal ou eventual.

2.5 A **PRESTADORA** também poderá, a seu critério, disponibilizar ao **ASSINANTE** a possibilidade de acessar conteúdo audiovisual adicional denominado Vídeo Sobre Demanda, que não se enquadram como Serviços de Acesso Condicionado (SeAC), conforme disposto no Regulamento do serviço publicado pela Anatel.

2.6 A **PRESTADORA** poderá, a seu critério, disponibilizar ao **ASSINANTE**, dependendo do serviço contratado, o acesso a conteúdos audiovisuais específicos por meio de outros equipamentos tais como Notebook, Tablet, Smartphone, podendo referido acesso ser gratuito ou oneroso, se o **ASSINANTE** optar pela sua contratação.

2.7 A **PRESTADORA** poderá, a seu critério, disponibilizar de forma gratuita ou onerosa, dependendo do Plano de Serviço contratado, conforme TERMO DE ADESÃO, interfaces que possibilitarão ao **ASSINANTE** acessar aplicativos da **PRESTADORA** disponíveis na TV.

2.8 Os serviços dispostos nas Cláusulas 2.5 e 2.6 poderão, a qualquer tempo, ser cancelados pela **PRESTADORA**, mediante notificação prévia do **ASSINANTE**, sem nenhum ônus para o **ASSINANTE** ou para a **PRESTADORA**.

2.9 O conteúdo dos canais incluídos nos Planos de Serviços é definido e disponibilizado pelas Programadoras, não se responsabilizando a **PRESTADORA** pelo cumprimento da grade de programação informada, conteúdo disponibilizado, sinopses, publicidades, legendas, dublagens, repetições ou eventuais alterações da programação dos canais e pela adequação e cumprimento desses tópicos à legislação vigente. A **PRESTADORA** é responsável somente pela distribuição dos canais.

2.10 A **PRESTADORA** esclarece que a disponibilização do conteúdo em alta definição dos canais de televisão digitais abertos através da antena DTT, se o **ASSINANTE** optar pela sua instalação e houver disponibilidade, não é considerado serviço prestado pela **PRESTADORA**, pois, dependerá da transmissão direta pela emissora geradora local.

2.11 O sinal poderá conter diferenças ou ausências em relação à programação terrestre e poderá deixar de ser fornecido a qualquer momento, independentemente de comunicação prévia, sem que tal feito enseje ao **ASSINANTE** qualquer pedido de indenização de qualquer espécie ou pagamento de multa.

2.12 A produção e programação de todos os canais são elaborados pelas programadoras de conteúdo e por empresas produtoras de conteúdo, razão pela qual a **PRESTADORA** se isenta de qualquer responsabilidade quanto ao conteúdo, horários, sinopses, publicidade, legendas, dublagens, repetições ou eventuais alterações da programação dos canais e pela adequação e cumprimento desses tópicos à legislação vigente.

2.13 Poderá ser disponibilizado ao **ASSINANTE** serviço que permite realizar a autocensura e bloqueio de programação (parental control). O uso desse serviço é dependente de senha, que poderá ser alterada pelo **ASSINANTE** por meio do controle remoto, sendo, portanto, de sua inteira responsabilidade.

2.14 A **PRESTADORA** não se responsabiliza pela manutenção da qualidade dos sinais transmitidos pela geradora local, pelo seu conteúdo, legendas, dublagens, publicidades, repetições, suspensões, bem como adequação à legislação vigente.

CLÁUSULA TERCEIRA - DAS FORMAS DE CONTRATAÇÃO e ADESÃO

3.1 Os Serviços ofertados pela **PRESTADORA** poderão ser contratados pelo **ASSINANTE** através da Central de Atendimento Telefônico, Loja Física, Representante Comercial e Portal da Prestadora.

3.2 Após formalizada a contratação por qualquer outro meio por ele disponibilizado, salvo no estabelecimento comercial, o uso dos serviços ou a ausência de manifestação objetiva da desistência da contratação pelo **ASSINANTE** por mais de sete dias consecutivos, a contar da data de ativação dos Serviços, implicará na anuência e aceitação integral dos termos deste instrumento e características do PLANO DE SERVIÇO contratado.

Parágrafo Único: Dentro do referido prazo de **07 (SETE)** dias, caso a contratação ocorra no estabelecimento comercial, o **ASSINANTE** que solicitar o cancelamento do contrato deverá arcar com os valores da multa contratual, quando aplicável, mensalidade proporcional, bem como despesas inerentes à instalação.

3.3 Fica o **ASSINANTE** ciente de que para a real concretização da contratação é necessária a constatação por parte da **PRESTADORA** de viabilidade técnica para instalação dos serviços contratados.

3.4 No ato da contratação o **ASSINANTE** receberá o Contrato, **TERMO DE ADESÃO**, os demais instrumentos relativos à oferta, condições promocionais e descontos nos preços dos Serviços, juntamente com login e senha de acesso ao espaço reservado ao Assinante no portal da **PRESTADORA**.

3.5 Nos casos de contratação por meio de atendimento remoto os documentos descritos na Cláusula 3.4 serão entregues no momento da instalação e por mensagem eletrônica.

3.6 A **PRESTADORA** esclarece que o presente contrato pode ser a qualquer momento consultado no site <http://www.upservdig.com.br>.

3.7 A adesão ao presente **Contrato** pelo **ASSINANTE** pode efetivar-se alternativamente por meio de quaisquer dos seguintes eventos abaixo elencados:

3.7.1 Por meio de **ASSINATURA** de **TERMO DE ADESÃO IMPRESSO**;

3.7.2 Por meio de **ACEITE ELETRÔNICO/ONLINE** de **TERMO DE ADESÃO**;

Parágrafo Único. Por meio da **ASSINATURA** ou **ACEITE ELETRÔNICO** do **TERMO DE ADESÃO**, o **ASSINANTE** declara que teve amplo e total conhecimento prévio de todos os direitos, deveres e garantias de atendimento, condições dos serviços ofertados, detalhes referentes a plano de serviço, valores de mensalidade, formas de pagamento, velocidade de download e upload, garantia de banda e franquia de consumo. Considera-se **ACEITE ELETRÔNICO** todo e qualquer forma de comunicação via digital – e-mail, apps (WhatsApp, Telegram, Messenger, etc...), que seja de propriedade/cadastro do **TITULAR** do Contrato

CLÁUSULA QUARTA - DOS EQUIPAMENTOS E DO PONTO DE INSTALAÇÃO

4.1 O serviço (SeAC) tem por finalidade prover ao **ASSINANTE**, dentro da área de atuação da **PRESTADORA**, 01 (um) **PONTO PRINCIPAL** de acesso ao serviço (SeAC) e, opcionalmente, **PONTOS ADICIONAIS**, quando disponíveis e contratados pelo **ASSINANTE**, no endereço de instalação por este indicado.

4.2 Para prestação dos serviços ao **ASSINANTE**, no padrão de qualidade adequado, serão necessários os seguintes equipamentos:(a) Decodificador (Unidade Receptora Decodificadora); (b) Modem Roteador e (c) cabos, conectores e quaisquer outros componentes que poderão ser disponibilizados e instalados pela **PRESTADORA**.

4.3 Para usufruir dos serviços contratados é imprescindível que o **ASSINANTE** possua os equipamentos mencionados na Cláusula 4.1, com certificação emitida pela Anatel e compatível com os serviços prestados pela **PRESTADORA**.

4.4 Os equipamentos poderão ser disponibilizados pela **PRESTADORA** ao **ASSINANTE** a título de comodato ou locação, a exclusivo critério da **PRESTADORA**, aplicando-se a cada caso, o Código Civil Brasileiro.

4.4.1 Os equipamentos serão instalados exclusivamente pela **PRESTADORA** em um determinado ponto do local de utilização dos Serviços que será denominado “ponto principal”. Além do “ponto principal”, o **ASSINANTE** poderá contratar, a seu critério, outros pontos denominados “pontos adicionais”, a serem instalados exclusivamente pela **PRESTADORA** de acordo com as condições técnicas dos locais de instalação, desde que realizados no mesmo endereço em que instalado o “ponto principal”, observada a condição exposta na **cláusula 9.5**.

4.4.2 Caso o **ASSINANTE** solicite a alteração de seus “pontos” para outro endereço, deverá arcar com os custos de nova taxa de instalação, de acordo com os valores e prazos vigentes a época. A alteração de endereço dos equipamentos está sujeita a viabilidade técnica.

Parágrafo único: Caso o **ASSINANTE** esteja vinculado à prestadora por meio de assinatura do **CONTRATO DE PERMANÊNCIA**, o mesmo se declara ciente de que poderá ser cobrada multa rescisória caso ocorra alteração de endereço para local onde a **PRESTADORA** não atue.

4.5 A **PRESTADORA** poderá, a seu critério, cobrar um valor referente à instalação e um valor mensal de manutenção técnica e/ou locação dos equipamentos disponibilizados a cada “ponto adicional”, devendo este estar descrito no site da **PRESTADORA**, bem como no **TERMO DE ADESÃO**.

4.5.1 O Decodificador disponibilizado pela **PRESTADORA** a título de comodato ou locação será entregue ao **ASSINANTE** devidamente lacrado, estando o **ASSINANTE** devidamente informados sobre a possibilidade de pagamento de multa equivalente ao valor do equipamento à época da devolução em caso de violação deste lacre, o **ASSINANTE** estará sujeito ao pagamento de multa equivalente ao valor do equipamento, conforme valores atualizados e disponíveis no portal da **PRESTADORA** na data da referida constatação.

4.6 Em havendo qualquer outro dano ao equipamento, além do rompimento do lacre conforme previsto na Cláusula acima, o **ASSINANTE** se responsabilizará pelo pagamento, além do valor do equipamento, da multa mencionada neste contrato.

4.7 No ato do recebimento do equipamento disponibilizado pela **PRESTADORA** o **ASSINANTE** deverá assinar a **ORDEM DE SERVIÇO DOS EQUIPAMENTOS**, contendo suas condições e características, atestando, conseqüentemente, o recebimento e o perfeito estado de conservação e funcionamento dos mesmos.

4.8 Para concretização das cláusulas acima se faz necessária a existência de disponibilidade técnica para instalação do Plano de Serviço. Não será considerada discriminatória a recusa da **PRESTADORA** em contratar plano de serviços com o interessado, em razão da impossibilidade técnica de instalação de equipamentos.

4.9 Os **ASSINANTES** estarão sujeitos à cobrança da taxa de visita, cujo valor encontra-se informado no site da **PRESTADORA** e no **TERMO DE ADESÃO**, quando da ocorrência de visitas técnicas em que (a) não constatarem falhas nos equipamentos ou Serviços, (b) estiver ausente a pessoa responsável, (c) quando não for autorizada a entrada da **PRESTADORA**.

4.10 Quando solicitado **PONTO ADICIONAL**, o **ASSINANTE** declara ciência de que deverá efetuar o pagamento de taxa de instalação única no valor a ser descrito no Termo de Adesão, e alugar um novo equipamento, o que não configura o pagamento de ponto extra, apenas o pagamento mensal pelo aluguel deste.

CLÁUSULA QUINTA - DA INSTALAÇÃO E PROVIMENTO DOS EQUIPAMENTOS

5.1 A **PRESTADORA** ou terceiros por ela indicada serão os únicos responsáveis pela instalação dos equipamentos para a prestação dos serviços contratados, sendo vedado ao **ASSINANTE** permitir a instalação ou manutenção de terceiros não autorizados nos equipamentos disponibilizados pela **PRESTADORA**.

5.2 A **PRESTADORA** comunicará ao **ASSINANTE** de que os equipamentos não poderão ser instalados gerando conseqüentemente o cancelamento da contratação nos seguintes casos: (a) impossibilidade técnica de instalação, (b) ausência de autorização de terceiros, quando necessária.

5.2.1 Havendo ainda interesse na prestação dos serviços, caberá ao **ASSINANTE** providenciar, por conta própria, as adequações necessárias para a execução de obra civil, arcando com todos os custos dela decorrentes e/ou providenciar as autorizações formais necessárias.

5.3 É de responsabilidade do **ASSINANTE** possuir, no momento da instalação, um aparelho de televisão em perfeitas condições de funcionamento e compatível com o serviço fornecido. Para usufruir da qualidade do conteúdo em alta definição, recomenda-se ao **ASSINANTE** a utilização de um aparelho de televisão HD.

5.4 A **PRESTADORA** não se responsabiliza pelas obras de infraestrutura necessárias à correta instalação dos equipamentos no endereço do **ASSINANTE**, cabendo ao **ASSINANTE** providenciar e manter infraestrutura/rede interna necessária para ativação e prestação dos serviços.

5.5 A **PRESTADORA** ou terceiros autorizados providenciarão a retirada dos equipamentos disponibilizados e instalados no endereço do **ASSINANTE**, sem ônus, em até **30 (trinta) dias** da rescisão do contrato.

5.6 Caso a **PRESTADORA** não consiga retirar os equipamentos no local informado pelo **ASSINANTE** por motivos causados pelo mesmo, este ficará responsável pela entrega dos equipamentos à **PRESTADORA**. Para tanto, a **PRESTADORA** comunicará ao **ASSINANTE**, por qualquer meio hábil, que foi impedida de retirar os equipamentos, indicando o motivo do impedimento e o local onde os equipamentos deverão ser entregues pelo **ASSINANTE**.

5.7 O **ASSINANTE** deverá ressarcir à **PRESTADORA** o valor do equipamento vigente à época do pagamento, conforme valores descritos no portal da **PRESTADORA**, no caso de não devolução do equipamento em até trinta dias a contar da data do recebimento do comunicado entregue pela **PRESTADORA**, conforme Cláusula 5.6

5.8 Caso os equipamentos sejam entregues modificados ou danificados, a **PRESTADORA**, poderá cobrar do **ASSINANTE** o valor dos equipamentos, atualizado à data de sua retirada, conforme valores disponíveis no portal da **PRESTADORA** a título de multa compensatória, sem prejuízo da indenização por perdas e danos.

5.9 Em não havendo o pagamento das multas e valores descritos acima nos prazos convencionados, a **PRESTADORA** poderá utilizar dos meios legais disponíveis para a exigência e cobrança dos respectivos valores, incluindo a inserção dos dados do cliente nos cadastros de inadimplência.

CLÁUSULA SEXTA – DEVERES DO ASSINANTE

6.1 São deveres do **ASSINANTE**, dentre outros previstos na regulamentação:

6.1.1 Aderir a um dos Planos de Serviços disponibilizados pela **PRESTADORA** à época da contratação e cumprir com as obrigações contratuais, entregando, no momento da contratação ou sempre que solicitado pela **PRESTADORA**, cópia dos documentos de identificação pessoal (RG e CPF), comprovante de residência, dentre outros que comprovem os dados cadastrais informados pelo **ASSINANTE**;

6.1.2 Pagar pela prestação do serviço os valores afins, na forma e nos prazos contratados;

6.1.3 Utilizar adequadamente o Serviço e o equipamento fornecidos pela **PRESTADORA**, procedendo com lealdade e boa-fé;

6.1.4 Zelar pela integridade dos equipamentos comprometendo-se a: (a) não realizar nem permitir que terceiros não indicados pela **PRESTADORA** façam quaisquer intervenções ou inspeções nos equipamentos; (b) reparar os danos decorrentes da má utilização dos equipamentos; (c) comunicar a **PRESTADORA** a existência de quaisquer defeitos ou anomalias; (d) manter os equipamentos nos locais originais de sua instalação;

6.1.5 Prestar as informações que lhe forem solicitadas relacionadas à fruição do serviço e colaboração para sua adequada prestação;

6.1.6 Obriga-se a manter seus dados cadastrais atualizados;

6.1.7 Cumprir as obrigações assumidas neste Contrato;

6.1.8 Manter os equipamentos nos locais informados à **PRESTADORA**, contatando-a previamente para agendamento nos casos em que necessitar de manutenção ou alteração de local de instalação;

6.1.9 Zelar pela integridade dos equipamentos fornecidos pela **PRESTADORA**;

6.1.10 Controlar o acesso à programação oferecida pelo Serviço, de forma que o conteúdo indicativo com restrição a faixa etária e/ou impróprio para menores de idade não seja assistido por crianças e/ou adolescentes, utilizando os dispositivos disponibilizados pela **PRESTADORA** que permitam o bloqueio de canais;

6.1.11 Não utilizar a programação e os equipamentos para fim diverso da recepção doméstica ou particular contratada pelo **ASSINANTE**, sendo-lhe terminantemente proibido comercializar, distribuir, ceder, locar, sublocar ou compartilhar o sinal do serviço e/ou os equipamentos de propriedade ou sob a responsabilidade da **PRESTADORA**, a produção de cópias, retransmissão, exibição pública ou qualquer outra forma de utilização que, direta ou indiretamente, tenha o intuito de lucro ou ainda que mesmo sem o intuito de lucro, caracterize violação a direitos de propriedade intelectual, sob as penas previstas no ordenamento jurídico vigente.

6.1.12 Não comercializar, locar e sublocar o serviço a terceiros sob pena de rescisão contratual;

6.1.13 Responsabilizar-se pelo uso adequado de senhas ou outros dispositivos de segurança eventualmente disponibilizadas pela **PRESTADORA** cuja utilização está sob sua responsabilidade;

6.1.14 Fica expressamente vedado ao **ASSINANTE**:

6.1.14.1 Alterar, ajustar, crescer as redes internas ou externas de distribuição dos sinais da **PRESTADORA**;

6.1.14.2 Permitir que qualquer pessoa não autorizada pela **PRESTADORA** manipule as redes internas ou externas, ou qualquer equipamento que as componha;

6.1.14.3 Acoplar, sem autorização da **PRESTADORA**, quaisquer outros equipamentos à rede, de maneira que permitam a recepção de serviços adicionais não contratados pelo **ASSINANTE** e/ou gravação, fixação e/ou reprodução dos conteúdos audiovisuais disponibilizados pela **PRESTADORA**, 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.

6.1.15 Arcar com os custos de eventual mudança de endereço solicitada à **PRESTADORA** observada a viabilidade técnica da prestação do serviço no novo local;

6.1.16 Manter-se no plano de serviço contratado durante o período de permanência mínima quando houver, sob pena de pagamento de multa;

6.1.17 Tomar ciência das condições do presente termo e atualizar-se acerca dos termos e condições das passíveis novas versões do contrato disponibilizadas pelas **PRESTADORA** em seu portal.

6.1.18 Permitir acesso da **PRESTADORA**, ou de terceiros que esta indicar, sempre que necessário, no local de instalação para fins de manutenção ou substituição de equipamentos necessário à prestação do serviço.

Parágrafo único: Constatando a ausência do **ASSINANTE**, este desde já autoriza os funcionários da **PRESTADORA** que adentrem sua residência para instalação, manutenção ou substituição de equipamento na presença de outra pessoa maior de 18 (dezoito) anos, mediante apresentação de documento.

6.2. 8 Comunicar à **PRESTADORA** sobre ocorrência de falhas no funcionamento do serviço ou equipamento, mediante abertura de ordem de serviço para atendimento no prazo previsto a cláusula **8.1.17** deste contrato e;

6.2.9 Comunicar imediatamente à sua **PRESTADORA**: o roubo, furto ou extravio de dispositivos de acesso; a transferência de titularidade do dispositivo de acesso; e, qualquer alteração das informações cadastrais.

CLÁUSULA SÉTIMA - DIREITOS DO ASSINANTE

7.1 São direitos do **ASSINANTE**:

7.2 Acesso e fruição dos serviços dentro dos padrões de qualidade e regularidade previstos na regulamentação, e conforme as condições ofertadas e contratadas;

7.3 Liberdade de escolha da Prestadora e do Plano de Serviço;

7.4 Tratamento não discriminatório quanto às condições de acesso e fruição do serviço, desde que presentes as condições técnicas necessárias, observado o disposto na regulamentação vigente;

7.5 Prévio conhecimento e à informação adequada sobre as condições de contratação, prestação, meios de contato e suporte, formas de pagamento, permanência mínima, suspensão e alteração das condições de prestação dos serviços, especialmente os preços cobrados, bem como a periodicidade e o índice aplicável, em caso de reajuste;

7.6 Inviolabilidade e ao segredo de sua comunicação, respeitadas as hipóteses e condições constitucionais e legais de quebra de sigilo de telecomunicações e as atividades de intermediação da comunicação das pessoas com deficiência, nos termos da regulamentação;

7.7 Não suspensão do serviço sem sua solicitação, ressalvada a hipótese do Capítulo VI, Título V ou por descumprimento dos deveres constantes do art. 4º da LGT, sempre após notificação prévia pela Prestadora

7.8 Apresentação da cobrança pelos serviços prestados em formato adequado, respeitada a antecedência mínima prevista no art. 76;

7.9 Resposta eficiente e tempestiva, pela Prestadora, às suas reclamações, solicitações de serviços e pedidos de informação;

7.10 Encaminhamento de reclamações ou representações contra a Prestadora, junto à Anatel ou aos organismos de defesa do consumidor;

7.11 Reparação pelos danos causados pela violação dos seus direitos;

7.12 Ter restabelecida a integridade dos direitos relativos à prestação dos serviços, a partir da quitação do débito, ou de acordo celebrado com a Prestadora;

7.13 Não ser obrigado ou induzido a adquirir serviços, bens ou equipamentos que não sejam de seu interesse, bem como a não ser compelido a se submeter a qualquer condição, salvo diante de questão de ordem técnica, para recebimento do serviço, nos termos da regulamentação;

- 7.14** Obter, mediante solicitação, a suspensão temporária do serviço prestado, nos termos das regulamentações específicas de cada serviço;
- 7.15** Suspensão do serviço prestado ou à rescisão do contrato de prestação do serviço, a qualquer tempo e sem ônus, ressalvadas as contratações com prazo de permanência, conforme previsto no art. 70 do Regulamento específico;
- 7.16** Receber o contrato de prestação de serviço, bem como o Plano de Serviço contratado, sem qualquer ônus e independentemente de solicitação;
- 7.17** Transferência de titularidade de seu contrato de prestação de serviço, mediante cumprimento, pelo novo titular, dos requisitos necessários para a contratação inicial do serviço;
- 7.18** Não recebimento de mensagens de texto de cunho publicitário em sua estação móvel, salvo consentimento prévio, livre e expresso;
- 7.19** Não ser cobrado pela assinatura ou qualquer outro valor referente ao serviço durante a sua suspensão total;
- 7.20** Não ter cobrado qualquer valor alheio à prestação do serviço de telecomunicações sem autorização prévia e expressa.
- 7.21** Continuidade do serviço pelo prazo contratual;
- 7.22** Ter restabelecida a integridade dos direitos relativos à prestação de serviços, a partir da purgação da mora, ou de acordo celebrado pela prestadora, com a imediata exclusão de informação de inadimplência sobre ele anotada;
- 7.23** Continuidade do serviço pelo prazo contratual;
- 7.23.1** Adequada prestação do serviço que satisfaça as condições de regularidade respeito no atendimento, cumprimento de normas e prazos procedimentais;
- 7.23.2** Quando da Contratação não-presencial, solicitar a rescisão do contrato, sem ônus, em até sete dias consecutivos a contar da data de ativação dos serviços em caso de arrependimento, conforme previsto pelo Código de Defesa do Consumidor;
- 7.23.3** Rescindir, antecipadamente, sem ônus o contrato quando constatado descumprimento de obrigação contratual ou legal pela **PRESTADORA**, ressalvados os casos de fidelidade por meio de assinatura do **CONTRATO DE PERMANÊNCIA**;
- 7.23.4** Obtenção de informações precisas sobre local e horário de funcionamento da Central de atendimento da **PRESTADORA**;
- 7.23.5** Acesso às informações relativas a sua pessoa constantes de registros ou bancos de dados da **PRESTADORA**;
- 7.23.6** Respeito a sua privacidade nos documentos de cobrança e na utilização de seus dados pessoais pela **PRESTADORA**;
- 7.23.7** Inviolabilidade e sigilo da comunicação trocada entre o **ASSINANTE** e a **PRESTADORA** salvo nas hipóteses e condições constitucional e legalmente previstas;
- 7.23.8** Não suspensão do serviço sem sua solicitação, salvo por débito diretamente decorrente de sua utilização ou por descumprimento de condições contratuais, conforme descrito neste instrumento;
- 7.23.9** Instalação adequada dos serviços, sua manutenção e retirada dos equipamentos fornecidos pela **PRESTADORA**;
- 7.1.9. 1** A assistência técnica referida na cláusula acima não abrange demais equipamentos utilizados pelo **ASSINANTE**, tais como, televisores e outros, bem como equipamentos e serviços contratados de terceiros.
- 7.1.9.2** A **PRESTADORA** poderá cobrar do **ASSINANTE** visita infrutífera, bem como a reposição de EQUIPAMENTOS danificados por mau uso.
- 7.1.2.3** Por visita técnica infrutífera, entende-se a constatação de inexistência de problema no SERVIÇO ou nos EQUIPAMENTOS da **PRESTADORA** ou a ausência de pessoa responsável que autorize a entrada de técnicos credenciados da **PRESTADORA**, sem prejuízo de outras hipóteses.
- 7.23.10** Recebimento do documento de cobrança contendo os dados necessários a exata compreensão do serviço prestado;
- 7.23.11** Substituição sem ônus os equipamentos instalados no local de utilização dos Serviços necessários a prestação do serviço em caso de vício ou defeito. Aplicando-se apenas nos casos de equipamento cedidos, vendidos ou locados pela **PRESTADORA**.
- 7.23.12** Obtenção gratuita de informações sobre os canais e a programação oferecida;
- 7.23.13** Comunicação prévia da inclusão do seu nome em cadastro de banco de dados de inadimplentes, condicionado a manutenção de seu cadastro atualizado junto à **PRESTADORA**.
- 7.23.14** O **ASSINANTE** declara ter ciência de que não faz jus aos descontos por motivo de interrupção dos serviços nos termos da Resolução nº 717/2019 da Anatel, a qual regovou este direito anteriormente previsto na Resolução nº 488/2007.

CLÁUSULA OITAVA DOS DIREITOS E OBRIGAÇÕES DA PRESTADORA

8.1 São direitos e obrigações da **PRESTADORA**:

8.1.1 Tornar disponíveis ao **ASSINANTE** informações sobre características e especificações técnicas das unidades receptoras decodificadoras, necessárias à sua conexão com a rede;

- 8.1.2** Informar ao **ASSINANTE** sobre as instalações do sistema de recepção dos canais de programação de radiodifusão de sons e imagens disponível no domicílio ou outros meios para recebimento desses canais de programação, e a correta operação dos equipamentos necessários para a fruição da programação da televisão aberta;
- 8.1.3** Iniciar a prestação comercial do serviço no prazo determinado;
- 8.1.4** Observar as normas e regulamentos relativos ao Serviço;
- 8.1.5** Distribuir os conteúdos audiovisuais por meio de Serviço de Acesso Condicionado (SeAC) em condições técnicas adequadas e divulgar o conteúdo audiovisual do plano de serviços escolhidos pelo **ASSINANTE**;
- 8.1.6** Conceder descontos, realizar promoções, reduções sazonais e reduções em períodos de baixa demanda, entre outras, desde que o faça de forma não discriminatória e segundo critérios objetivos;
- 8.1.7** Disponibilizar para degustação, por mera liberalidade e por tempo determinado, canais que compõem a grade da **PRESTADORA**;
- 8.1.8** Suspender a prestação dos serviços ou rescindir o contrato de acordo com as hipóteses e sob as condições previstas neste documento;
- 8.1.9** Entregar o documento de cobrança referente aos serviços prestados por meios de mensagem eletrônica ou via correios, no endereço informado pelo **ASSINANTE**, com antecedência de **5 (cinco) dias** da data do seu vencimento;
- 8.1.10** Possibilitar ao **ASSINANTE** a verificação dos débitos vencidos ou vincendos na Central de Atendimento ou por meio do espaço reservado ao Consumidor na internet.
- 8.1.11** Tornar disponível ao **ASSINANTE** dispositivo que permita o bloqueio de canais ou programas sendo responsabilidade do **ASSINANTE** efetuar o bloqueio quando entender necessário;
- 8.1.12** A **PRESTADORA** poderá a qualquer momento alterar as características dos pacotes de serviços ofertados, devendo, para tanto informar ao **ASSINANTE** de tais alterações com trinta dias de antecedência;
- 8.1.13** No caso o qual a alteração implique retirada de algum canal pago contido no plano de serviço contratado a **PRESTADORA** deverá fazer a substituição deste por outro do mesmo gênero, ou, não sendo possível a **PRESTADORA** deverá conceder um desconto proporcional ao **ASSINANTE** referente a retirada deste canal sobre o valor da mensalidade;
- 8.1.14** A **PRESTADORA** não é obrigada a isentar o **ASSINANTE** de nenhuma das suas obrigações contratuais ou de promover alterações no valor da mensalidade nos casos os quais a **Cláusula 8.1.10** decorrer de obrigações legais;
- 8.1.15** Os canais ofertados a título de cortesia, de distribuição obrigatória e os canais locais abertos não se enquadram no disposto no **Item 8.1.10**;
- 8.1.16** As alterações de conteúdo inclusas no plano de serviço e/ou pacote "A La Carte", realizadas pela programadora, não se enquadram no disposto no **item 8.1.10**.
- 8.1.17** A **PRESTADORA** se reserva o direito de alterar, modificar, ou excluir funcionalidades, interfaces, planos, pacotes de serviços e serviços interativos, respeitada a legislação aplicável, mediante comunicação prévia ao cliente, com antecedência de trinta dias.
- 8.1. 15** A **PRESTADORA** deve manter um Centro de Atendimento para seus **ASSINANTES**, com discagem direta gratuita, mediante chamada de terminal fixo ou móvel.
- 8.1.16** A **PRESTADORA** dispõe do **S.A.C: 0800 883 6238**;
- 8.1.17** Atender as solicitações de reparo por falhas ou defeitos do **ASSINANTE** resolvendo num prazo de até **48 (quarenta e oito) horas** a contar de sua solicitação protocolada.
- 8.1.18** A **PRESTADORA** observará o dever de zelar estritamente pelo sigilo inerente aos serviços de telecomunicações e pela confidencialidade quanto aos dados e informações do assinante, empregando todos os meios e tecnologias necessárias para assegurar este direito dos usuários.
- 8.1.18.1** A **PRESTADORA** se compromete a não:
- A) alterar os dados do **ASSINANTE**;
 - B) divulgar os dados do **ASSINANTE** , exceto se exigido pela lei, ou se o **ASSINANTE** permitir expressamente por escrito;
 - C) acessar os dados do **ASSINANTE** exceto para prestar os Serviços, suporte ou resolver problemas de serviço ou técnicos, ou a pedido do **ASSINANTE** em relação aos aspectos de suporte ao cliente.
- 8.1.18.2** Não obstante o disposto neste contrato, as informações confidenciais poderão ser reveladas nas seguintes hipóteses:
- A) exigência legal aplicável,
 - B) Ordem ou decisão judicial ou em processo administrativo ou arbitral, ou;
 - C) solicitação de qualquer autoridade ou órgão regulador do Brasil. Em quaisquer das situações previstas nesta cláusula, a **PRESTADORA** divulgará as informações confidenciais somente até a extensão exigida por tal ordem administrativa, arbitral ou judicial, e previamente orientada pela opinião de seus assessores legais, comprometendo-se a tomar todas as medidas

razoavelmente necessárias para preservar a confidencialidade das informações confidenciais, incluindo a obtenção de uma medida protetiva ou outro provimento que possa assegurar a concessão de tratamento confidencial às informações confidenciais.

8.1.18.3 A PRESTADORA não será responsável por violações dos dados e informações acima referidas resultantes de atos de funcionários, prepostos ou de pessoas autorizadas pela **ASSINANTE** e nem daquelas resultantes da ação criminosa ou irregular de terceiros (“hackers”) fora dos limites da previsibilidade técnica do momento em que a mesma vier a ocorrer.

8.1.19 De acordo com o Regulamento dos Serviços de Comunicação Multimídia, aprovada pela ANATEL 614/2013, bem como pela Lei nº. 12.965/2014 (Marco Civil na Internet), a **PRESTADORA** deverá manter os dados cadastrais e os Registros de Conexão dos **ASSINANTES** pelo prazo mínimo de 01 (um) ano.

CLÁUSULA NONA - DAS CONDIÇÕES DE PAGAMENTO, REAJUSTE E PREÇO

9.1 O **ASSINANTE** pagará à **PRESTADORA** pela prestação dos serviços os valores vigentes na data da prestação dos serviços contratados, compreendendo os valores correspondentes a: mensalidade, taxa de instalação, taxa de adesão além dos demais serviços previstos nos documentos da oferta e contratação.

9.2 A **PRESTADORA** disponibilizará o preço de seus serviços em seu portal, **TERMO DE ADESÃO** e por meio de Centro de Atendimento Telefônico.

9.3 Quando da contratação de serviço adicional o **ASSINANTE** é responsável pelo pagamento dos valores relacionados ao mesmo, podendo estes valores serem pontuais ou mensais.

9.3.1 Os valores poderão ser mensais se tratando de aluguel de equipamento.

9.4 O documento de cobrança deverá ser pago pontualmente na rede bancária credenciada.

9.5 A **PRESTADORA** poderá a seu exclusivo critério cobrar: (a) taxa de instalação e/ou (b) valor mensal correspondente a manutenção e/ou locação dos equipamentos disponibilizados para prestar os serviços contratados por meio de ponto adicional.

9.6 O **ASSINANTE** poderá optar no **TERMO DE ADESÃO** por receber o documento de cobrança exclusivamente por meio eletrônico, devendo informar a **PRESTADORA** seu endereço eletrônico e mantê-lo atualizado.

9.7 O preço dos serviços ora contratados poderá ser reajustado após 12 (doze) meses da data da contratação pelo índice IGPM-FGV ou por outro índice que venha substituí-lo.

9.8 Os preços dos serviços “A La Carte” observarão os critérios previstos no portal da **PRESTADORA**.

9.9 O **ASSINANTE** tem o direito de contestar os débitos contra ele lançados pela **PRESTADORA** em até 3 (três) anos após o lançamento, não se obrigando ao pagamento, ou exigindo a devolução dos valores que considerem indevidos.

9.10 O **ASSINANTE** deverá contestar a parcela incontroversa sob pena de caracterização de inadimplemento.

9.11 Na hipótese da **Cláusula 9.9** o débito contestado terá sua cobrança suspensa.

9.12 A **PRESTADORA** responderá à contestação do débito do **ASSINANTE** no prazo máximo de **30 (trinta) dias** a contar do seu recebimento.

9.13 Na hipótese da contestação ser considerada improcedente pela **PRESTADORA** nenhuma importância será devolvida ao **ASSINANTE** e este, caso não tenha realizado o pagamento, deverá quitar imediatamente a quantia contestada.

9.14 O não pagamento do documento de cobrança, total ou parcial, até a data de vencimento implicará ao **ASSINANTE** o pagamento de multa moratória no valor de 2% (dois por cento) ao mês e de juros legais no valor de 1% (um por cento) ao mês além da atualização do débito pelo IGPM-FGV.

9.15 A **PRESTADORA** poderá incluir os dados do **ASSINANTE** no cadastro de inadimplentes enquanto perdurar a inadimplência, nos termos da Cláusula Décima Quarta.

9.16 Nos casos de celebração de acordo para quitação a **PRESTADORA** procederá com o restabelecimento dos serviços dentro de vinte e quatro horas e encaminhará o termo pelo qual se formalizou o acordo junto com os documentos de cobrança para pagamento ao **ASSINANTE**.

9.17 No caso de não cumprimento das condições estabelecidas no acordo, conforme Cláusula 9.16, a **PRESTADORA** suspenderá totalmente a prestação dos serviços após transcorridos **5 (cinco) dias** da notificação da existência do débito.

9.18 Será ofertado ao **ASSINANTE 6 (seis) opções** de data de vencimento para sua escolha.

9.19 O preço acordado considera a carga tributária incidente sobre a prestação dos serviços. Assim, poderão ser aplicadas a este contrato as disposições legais para o restabelecimento de seu equilíbrio financeiro, caso necessário.

CLÁUSULA DÉCIMA – VIGÊNCIA

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

CLÁUSULA DÉCIMA PRIMEIRA – SUSPENSÃO DO CONTRATO

11.1 O **ASSINANTE** adimplente poderá requerer à **PRESTADORA**, 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 máximo de **120 (cento e vinte) dias**, mantendo a possibilidade de restabelecimento, sem ônus, da prestação do serviço contratado no mesmo endereço.

11.2 Durante o período de suspensão dos serviços por solicitação do **ASSINANTE**, as obrigações contratuais pelas partes ficam prorrogadas pelo período da suspensão dos serviços, exceto as condições de reajuste de preço e valores devidos de pagamentos.

Parágrafo único: Fica o **ASSINANTE** ciente que caso o mesmo esteja vinculado a **FIDELIDADE CONTRATUAL**, tal obrigação ficará suspensa durante a suspensão do serviço. Nesse caso, o tempo de suspensão não será contabilizado para efeitos de cumprimento do período de fidelidade contratual.

11.3 Para reativar o serviço o **ASSINANTE** deverá solicitar o restabelecimento que será realizado pela **PRESTADORA** dentro do prazo de **24 (vinte e quatro) horas**.

11.4 Decorrido o prazo máximo estabelecido na **Cláusula 12.1** o serviço será restabelecido junto com a cobrança dos preços contratados.

CLÁUSULA DÉCIMA SEGUNDA – RESCISÃO DO CONTRATO

12.1 A rescisão do contrato pelo **ASSINANTE** poderá ser realizada a qualquer tempo, sem ônus, mediante comunicação à **PRESTADORA**, a qual poderá ser realizada por qualquer meio de atendimento, salvo em caso de fidelidade, nos termos da cláusula décima quarta.

12.2 A rescisão independe de adimplemento contratual, sem prejudicar a exigibilidade dos encargos decorrentes da prestação dos serviços e do contrato de permanência.

12.3 Os pedidos de rescisão processados com intervenção de atendente terão efeito imediato.

12.4 Os pedidos de rescisão processados sem intervenção de atendente terão efeito após **2 (dois) dias úteis** da efetivação do pedido.

12.5 O **ASSINANTE** deverá pagar pelos serviços usufruídos durante o prazo de processamento do pedido de rescisão sem intervenção de atendente.

12.6 O **ASSINANTE** poderá cancelar seu pedido de rescisão no prazo de **2 (dois) dias**.

12.7 A **PRESTADORA** somente poderá rescindir o contrato após transcorridos **30 (trinta) dias** da suspensão total dos serviços, nos termos da cláusula décima quinta, desde que comprovado o descumprimento das obrigações contratuais ou regulamentares pelo **ASSINANTE**, ou quando ocorrido a descontinuidade da oferta do serviço, desde que avisado previamente.

12.8 Além das formas previstas neste instrumento o contrato poderá ser rescindido a qualquer tempo, independente de notificação, nos seguintes casos: (a) extinção da autorização da **PRESTADORA** para prestação do serviço contratado; (b) falecimento, decretação de falência, recuperação judicial, dissolução judicial ou extrajudicial de qualquer uma das partes deste contrato; (c) se as partes, de comum acordo optarem pela rescisão antecipada do contrato; (d) em caso de descontinuidade do plano de serviço ofertado pela **PRESTADORA**, facultando ao **ASSINANTE** a migração para outro de sua escolha.

CLÁUSULA DÉCIMA TERCEIRA – DA FIDELIZAÇÃO

13.1 A **PRESTADORA**, a seu critério exclusivo poderá ofertar ao **ASSINANTE** determinados benefícios quando da contratação dos serviços, tendo em contrapartida do **ASSINANTE** a fidelidade contratual de acordo com o prazo previsto no **TERMO DE CONCESSÃO DE BENEFÍCIOS**.

13.2 Caso seja do interesse do **ASSINANTE** se valer de determinado benefício ofertado pela **PRESTADORA**, a critério exclusivo da **PRESTADORA**, o **ASSINANTE** deverá pactuar com a **PRESTADORA** por meio do **TERMO DE CONCESSÃO CONDICIONAL DE BENEFÍCIOS**, documento no qual serão identificados os benefícios concedidos ao **ASSINANTE**, assim como prazo de fidelidade contratual que o **ASSINANTE** deverá cumprir em contrapartida, bem como as penalidades aplicáveis ao **ASSINANTE** em caso de rescisão contratual antecipada.

Parágrafo único: O **ASSINANTE** declara estar ciente que passarão a vigorar os valores normais do presente contrato, sem percepção de eventuais descontos concedidos a título de benefício, quando encerrar-se o prazo de fidelidade estabelecido no **CONTRATO DE PERMANÊNCIA**, a menos que o benefício seja renovado mediante assinatura de novo Contrato.

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

13.4 O **TERMO DE CONCESSÃO CONDICIONAL DE BENEFÍCIOS**, explicitará, além dos benefícios, os valores correspondentes à multa por rescisão contratual antecipada, proporcional ao tempo restante para o término do vínculo contratual assumido pelo **ASSINANTE**.

CLÁUSULA DÉCIMA QUARTA – DAS PENALIDADES

14.1 Por falta de pagamento:

14.1.1 O inadimplemento das obrigações por parte do **ASSINANTE**, com o não pagamento de valores por ele acordados ao aderir o presente **Contrato** resultarão nas penalidades registradas nesta Cláusula que, em respeito às regulamentações vigentes ocorrerão da seguinte forma:

14.1.1.1 Transcorridos **15 (quinze) dias** da ciência da existência do débito vencido, o **ASSINANTE** terá o fornecimento do serviço **PARCIALMENTE SUSPENSO**, o que resultará no fornecimento apenas dos canais obrigatórios dispostos pelas ANATEL.

14.1.1.2 Transcorridos **30 (trinta) dias** da **SUSPENSÃO PARCIAL** do fornecimento do serviço, fica a **PRESTADORA** autorizada a **SUSPENDER TOTALMENTE** o fornecimento do serviço.

14.1.1.3 Transcorridos **30 (trinta) dias** da **SUSPENSÃO TOTAL** do fornecimento do serviço, fica o **ASSINANTE** ciente que o **CONTRATO** poderá ser **RESCINDIDO**.

Parágrafo único: Fica o **ASSINANTE** ciente que caso o mesmo esteja vinculado a **FIDELIDADE CONTRATUAL**, tal obrigação ficará suspensa no período de suspensão total. Nesse caso, o período de suspensão não será contabilizado para efeitos de cumprimento do período de fidelidade contratual.

14.1.1.4 Rescindido o presente Contrato, a **PRESTADORA** encaminhará em até **7 (sete) dias**, documento para comprovar a rescisão do contrato, com a informação da possibilidade do registro do débito nos Órgãos de Proteção ao Crédito, sendo este encaminhado por meio do correio eletrônico ou ao último endereço constante no cadastro do **ASSINANTE**.

14.1.2 Durante o período no qual o serviço estiver **SUSPENSO TOTALMENTE**, não será cobrado valor de mensalidade do **ASSINANTE**, sem prejuízo da exigibilidade dos encargos contratuais já vencidos, inclusive, acrescidos de multa pecuniária de **2% (dois por cento)** sobre o valor do débito e **1% (um por cento)** ao mês de juros de mora, cobrados a partir do dia seguinte ao vencimento da obrigação, até a data da efetiva liquidação.

14.1.3 Havendo necessidade de utilização de meios legais para a cobrança, todas as despesas de correntes serão suportadas pelo **ASSINANTE**.

14.1.3 O reestabelecimento dos serviços fica condicionado ao pagamento dos valores em atraso, acrescido de valores referentes a multas e juros.

14.1.4 Sendo o período de atraso, superior a **12 (doze) meses**, além dos encargos de multas e juros, será acrescido aos valores devidos, atualização monetária na mesma forma do **Item 9.14**, supra.

14.2 Por descumprimento contratual:

14.2.1 No caso de descumprimento pelo **ASSINANTE** de qualquer cláusula ou obrigação ajustada neste Contrato, que não seja referente à fidelidade, em que já existe cláusula e multa específica a depender do caso, fica o **ASSINANTE** automaticamente sujeito ao pagamento de multa penal compensatória no importe equivalente a **10% (dez por cento)** da soma de todas as mensalidades, referentes ao serviço de tv por assinatura, previstas no **TERMO DE ADESÃO** (considerando todo o período de vigência contratual), facultando-se ainda às **CONTRATADAS**, a seus exclusivos critérios, a rescisão de pleno direito do presente Contrato.

CLÁUSULA DÉCIMA QUINTA – DA CONTESTAÇÃO DE DÉBITOS

15.1 A contestação de débito encaminhada pelo **ASSINANTE** à **PRESTADORA** via notificação ou através da Central de Atendimento Telefônico, em relação a qualquer cobrança feita pela **PRESTADORA**, será objeto de apuração e verificação acerca da sua procedência.

15.2 O **ASSINANTE** terá o prazo máximo **03 (três) anos** da data da cobrança, para realizar a contestação de débito perante a **PRESTADORA**.

15.3 A partir do recebimento da contestação de débito feito pelo **ASSINANTE**, a **PRESTADORA** terá o prazo máximo de **30 (trinta) dias** para apresentar a resposta.

15.3 prestação dos serviços objetos do questionamento, junto ao **ASSINANTE**, ou da apresentação das razões pelas quais a contestação foi considerada improcedente pela **PRESTADORA**.

15.4 Sendo a contestação apenas parcial, ou seja, em relação apenas a uma parte da cobrança encaminhada pela **PRESTADORA**, fica o **ASSINANTE** obrigado ao pagamento da quantia incontroversa, de acordo com a data de vencimento prevista no **TERMO DE ADESÃO** sob pena de incorrer nas penalidades decorrentes do atraso no pagamento previstas em Lei e neste Contrato.

15.5 A **PRESTADORA** cientificará o **ASSINANTE** do resultado da contestação do débito.

15.6 Sendo a contestação julgada procedente, os valores contestados serão retificados, sendo encaminhado ao **ASSINANTE** um novo documento de cobrança com os valores corrigidos, sem que seja feita a aplicação de qualquer encargo moratório (multa e juros) ou atualização monetária.

15.7 Caso o **ASSINANTE** já tenha quitado o documento de cobrança contestado, e sendo a contestação julgada procedente, a **PRESTADORA** se compromete a conceder na fatura subsequente um crédito equivalente ao valor pago indevidamente.

15.8 Sendo a contestação julgada improcedente, os valores contestados não serão retificados e a conta original deverá ser paga pelo **ASSINANTE**, acrescentando-se os encargos moratórios (multa e juros) e atualização monetária.

15.9 O **ASSINANTE** declara ter ciência de que não possui direito à solicitar a contestação de débitos sob a justificativa de necessidade de descontos por motivo de interrupção dos serviços, uma vez que a Resolução nº 717/2019 da Anatel regovou este direito anteriormente previsto na Resolução nº 488/2007.

15.9.1 A **PRESTADORA** não analisará eventuais pedidos de contestação de débitos tendo em vista o regulamento acima citado.

CLÁUSULA DÉCIMA SEXTA – DA ANTICORRUPÇÃO

16.1 Na execução do presente Contrato é vedado às partes e/ou a empregado seu, e/ou a preposto seu, e/ou a gestor seu:

I) Prometer, oferecer ou dar, direta ou indiretamente, vantagem indevida a agente público ou a quem quer que seja, ou a terceira pessoa a ele relacionada;

II) Criar, de modo fraudulento ou irregular, pessoa jurídica para celebrar o presente Contrato;

III) Obter vantagem ou benefício indevido, de modo fraudulento, de modificações ou prorrogações do presente Contrato, sem autorização em lei, no ato convocatório da licitação pública ou nos respectivos instrumentos contratuais;

IV) Manipular ou fraudar o equilíbrio econômico-financeiro do presente Contrato; ou

V) De qualquer maneira fraudar o presente Contrato; assim como realizar quaisquer ações ou omissões que constituam prática ilegal ou de corrupção, nos termos da Lei nº 12.846/2013 (conforme alterada), do Decreto nº 8.420/2015 (conforme alterado), do U.S. Foreign Corrupt Practices Act de 1977 (conforme alterado) ou de quaisquer outras leis ou regulamentos aplicáveis (“Leis Anticorrupção”), ainda que não relacionadas com o presente Contrato.

CLÁUSULA DÉCIMA SÉTIMA - DA LEI GERAL DE PROTEÇÃO DE DADOS (LGPD)

17.1 O **ASSINANTE** autoriza a coleta de dados pessoais imprescindíveis a execução deste contrato, tendo sido informado quanto ao tratamento de dados que será realizado pela **PRESTADORA**, nos termos da Lei nº 13.709/2018, especificamente quanto a coleta dos seguintes dados:

17.1.1 Dados relacionados à sua identificação pessoal, a fim de que se garanta a fiel contratação pelo respectivo titular do contrato;

17.1.2 Dados relacionados ao endereço do **ASSINANTE** tendo em vista a necessidade da **PRESTADORA** identificar o local de instalação, manutenção dos serviços, envio de documentos/notificações e outras garantias necessárias ao fiel cumprimento do contrato ora assinado;

17.1.3 Os dados coletados poderão ser utilizados para identificação de terrorismo, compartilhamento para órgãos de segurança, conforme solicitação legal pertinente, compartilhamento com autoridade administrativa e judicial no âmbito de suas competências com base no estrito cumprimento do dever legal, bem como com os órgãos de proteção ao crédito a fim de garantir a adimplência do **ASSINANTE** perante esta **PRESTADORA**.

17.2 Os dados coletados com base no legítimo interesse do **ASSINANTE**, bem como para garantir a fiel execução do contrato por parte da **PRESTADORA**, fundamentam-se no artigo 7º da LGPD, razão pela qual as finalidades descritas na **cláusula 17.1** não são exaustivas.

17.2.1 A **PRESTADORA** informa que todos os dados pessoais solicitados e coletados são os estritamente necessários para os fins almejados neste contrato;

17.2.2 O **ASSINANTE** autoriza o compartilhamento de seus dados, para os fins descritos nesta cláusula, com terceiros legalmente legítimos para defender os interesses da **PRESTADORA** bem como do **ASSINANTE**.

17.3 É garantido ao **ASSINANTE**, titular dos dados pessoais tratados, de acordo com o art. 9º da LGPD, a consulta facilitada e gratuita sobre a forma e a duração do tratamento, bem como sobre a integralidade de seus dados pessoais. Ficam garantidas, ainda, a exatidão, clareza, relevância e atualização dos dados, de acordo com a necessidade e para o cumprimento da finalidade de seu tratamento. Todas as informações estarão facilmente acessíveis, de forma clara e precisa, sobre a realização do tratamento e os respectivos agentes de tratamento, observados os segredos comercial e industrial.

17.3.1 O **ASSINANTE**, titular dos dados, nos termos do artigo 18, inciso VI, da LGPD, também possui o direito de solicitar a exclusão dos dados pessoais tratados com seu consentimento, com exceção das hipóteses previstas no art. 16 desta Lei. A exclusão de dados será efetuada sem que haja prejuízo por parte da **PRESTADORA**, tendo em vista a necessidade de guarda de documentos por prazo determinado de **05 (cinco) anos**, conforme lei civil. Para tanto, caso o **ASSINANTE** deseje efetuar a revogação de algum dado, deverá preencher uma declaração neste sentido, ciente que a revogação de determinados dados poderá importar em eventuais prejuízos na prestação de serviços;

17.3.2 O **ASSINANTE** autoriza, neste mesmo ato, a guarda dos documentos (contratos/documentos fiscais/notificações/protocolos/ordens de serviços) - em que pese eles possuam dados pessoais - por parte da **PRESTADORA** a fim de que ela cumpra com o determinado nas demais normas que regulam o presente contrato, bem como para o cumprimento da obrigação legal nos termos do artigo 16, inciso I, da Lei Geral de Proteção de Dados.

17.4 Em eventual vazamento indevido de dados a **PRESTADORA** se compromete a comunicar seus **ASSINANTES** sobre o ocorrido, bem como sobre qual o dado vertido;

17.5 A **PRESTADORA** informa que serão adotadas todas as medidas cabíveis para prevenir a ocorrência de danos em virtude do tratamento de dados pessoais através de um sistema que colherá e tratará os dados na forma da lei;

17.5.1 A **PRESTADORA** informa que efetuará a manutenção do registro das operações de tratamento de dados pessoais da forma mencionada na cláusula anterior.

17.6 Rescindido o contrato os dados pessoais coletados serão armazenados pelo tempo determinado na **cláusula 17.3**. Passado o termo de guarda pertinente a **PRESTADORA** se compromete a efetuar o descarte dos dados adequadamente.

CLÁUSULA DÉCIMA OITAVA - DAS DISPOSIÇÕES GERAIS

18.1 O **ASSINANTE** poderá, por meio do portal da **PRESTADORA** ou por meio da Central de Atendimento, contratar o serviço objeto do presente contrato, modificar os já contratados, fazer reclamações, dar sugestões entre outros.

18.2 O presente contrato obriga as partes e seus sucessores a qualquer título.

18.3 A **PRESTADORA** não estará obrigada a substituir seus equipamentos por outros de tecnologia mais recente.

18.4 A ANATEL pode ser acessada pelo **ASSINANTE** por meio do website (www.anatel.gov.br) ou pelos telefones 1331 ou 1332.

18.5 A **PRESTADORA** se reserva no direito de alterar o presente contrato para atualização e/ou adequação de seus termos e condições, obrigando-se, neste caso, a divulgar a última versão do Contrato no portal da **PRESTADORA**.

18.7 O **ASSINANTE** autoriza a **PRESTADORA** a enviar para os dados cadastrais fornecidos no momento da contratação (telefone; e-mail e etc.) promoções da própria **PRESTADORA** ou de seus parceiros.

18.8 Fica assegurado às partes revisarem os valores contratuais, mediante acordo, caso verificadas situações que justifiquem a intervenção para garantir o equilíbrio econômico-financeiro do contrato em toda sua execução, a exemplo de alterações no valor cambial do dólar norte-americano, alterações no valor de tributos que influenciem na formação dos valores contratados, demais alterações econômicas que tornem inexecutível o objeto contratado para uma das partes.

CLÁUSULA DÉCIMA NONA - DA SUCESSÃO E DO FORO

19.1 O presente instrumento obriga herdeiros e/ou sucessores, a qualquer tempo, sendo neste ato eleito pelas partes o foro da Comarca de **LEME/SP**, competente para dirimir quaisquer questões referentes ao presente, com renúncia expressa de qualquer outro, por mais privilegiado que seja.

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

Leme/SP, 21 de fevereiro de 2022.

ASSINATURA:

PRESTADORA:

CNPJ:

UP SERVICOS DIGITAIS LTDA

43.589.929/0001-00