

CONTRATO DE PRESTAÇÃO DO SERVIÇO DE TV POR ASSINATURA

Registro Especial de
Títulos e Documentos
ARROIO DO MEIO - RS

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

DADOS DA PRESTADORA

Nome Empresarial:

BRASREDE TELECOMUNICAÇÕES LTDA

CNPJ:

05896206000165

Inscrição

Estadual:

005/0026534

Termo de Autorização – Anatel

Nº 125/2013

Ato de Autorização – Anatel:

Nº 5156 de 26/08/2013

Endereço:

RUA THEOBALDO KAFFER, nº 236 / 203

Bairro:

CENTRO

Cidade:

ARROIO

DO

Estado:

RIO GRANDE DO SUL

CEP:

95940-000

Telefone:

(51) 37163850

S.A.C:

0800-644

3850

Site:

<http://www.brasrede.com.br>

E-mail:

contato@brasrede.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. Bem como, definido como consumidor de acordo com o Art. 2º da Lei nº 8.078/1990 - Código de Defesa do Consumidor (CDC).

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 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 - DA ADESÃO

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

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

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

3.1.3 Por meio de **ACEITE TELEFÔNICO** do **TERMO DE ADESÃO**.

3.2 Por meio da **ASSINATURA** ou **ACEITE ELETRÔNICO/ONLINE/DIGITAL** ou **TELEFÔNICO** 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 e formas de pagamento.

3.2.1 Nas formas de aceite citadas no item 3.1.2, o **ASSINANTE** receberá uma cópia dos contratos e termos firmados por um dos seguintes canais:

- A) Endereço eletrônico indicado nos dados de cadastros;
- B) Portal do assinante disponibilizado pela **PRESTADORA**;
- C) Website da **PRESTADORA**.

3.3 As partes reconhecem a forma de contratação por meios eletrônicos, digitais e informáticos como válida e plenamente eficaz, ainda que seja estabelecida com formato digital (no formato eletrônico e/ou biométrico) fora dos padrões ICP-BRASIL, conforme disposto pelo art. 10 da Medida Provisória nº 2.200/2001 em vigor no Brasil, possuindo autenticidade e integridade.

3.4 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 serviço contratado.

3.5 A **PRESTADORA** poderá a seu próprio critério solicitar meios que comprovem a identidade ou identificação do **ASSINANTE**, com intuito de mitigar fraudes ou falsificações nos procedimentos de contratação dos serviços. Entre os mecanismos de segurança adotados, a **PRESTADORA** poderá solicitar selfie (registro digital fotográfico) do titular juntamente com um documento de identificação.

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 Receptadora 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 informado 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 O **ASSINANTE**, deverá restituir (entregar/devolver) todos os bens à **PRESTADORA** no endereço descrito no cabeçalho, caso haja rescisão por quaisquer motivos do Contrato de Prestação de Serviços

no prazo máximo de até **10 (dez) dias**, nos termos do §4º do Art. 82 da Resolução 765/2023 da Anatel, estando autorizado à **COMODANTE** a proceder com a devida retirada dos equipamentos.

5.6 A **PRESTADORA** ou terceiros autorizados providenciarão a retirada dos equipamentos disponibilizados e instalados no endereço do **ASSINANTE**, sem ônus, em até **60 (sessenta) dias** da rescisão do contrato.

5.7 Caso não ocorra por parte do(a) **ASSINANTE** a devolução espontânea dos equipamentos no prazo estipulado ou houver impedimento da retirada, o(a) **ASSINANTE** autoriza desde já que a **PRESTADORA** emita automaticamente, independentemente de qualquer modalidade de notificação, fatura de cobrança calculada sobre o valor atualizado total dos bens no mercado. Podendo ainda a **PRESTADORA** utilizar de meios legais cabíveis para resolução da avença, todas as despesas daí decorrentes, serão suportadas pelo(a) **ASSINANTE**, inclusive honorários advocatícios, bem como as despesas de deslocamento, alimentação, cópias de documentos, conferências telefônicas, enfim as despesas que se fizerem necessárias.

5.8 O **ASSINANTE** por meio da assinatura no **TERMO DE ADESÃO** declara que caso o prazo do Art. 82, § 2º da Resolução 765/2023 da Anatel seja excedido decorrente de sua culpa/responsabilidade, o **PRESTADORA** poderá cobrar os valores dos equipamentos conforme descrito na **cláusula 5.7**.

5.9 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.

5.10 Em não havendo o pagamento das multas e valores descritos acima nos prazos convenicionados, 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 Utilizar adequadamente os serviços, equipamentos e redes de telecomunicações, zelando pela integridade dos equipamentos da Prestadora sob sua posse;

6.1.2 Respeitar os bens públicos e aqueles voltados à utilização do público em geral;

6.1.3 Comunicar às autoridades competentes irregularidades ocorridas e atos ilícitos cometidos por Prestadora de serviço de telecomunicações;

6.1.4 Cumprir as obrigações fixadas no contrato de prestação de serviço, em especial efetuar pontualmente o pagamento referente à sua fruição, observadas as disposições regulamentares;

6.1.5 Somente conectar à rede da Prestadora terminais que possuam certificação expedida ou aceita pela Anatel, mantendo-os dentro das especificações técnicas segundo as quais foram certificados;

6.1.6 Indenizar a Prestadora por todo e qualquer dano ou prejuízo a que der causa, por infringência de disposição legal, regulamentar ou contratual, independentemente de qualquer outra sanção, cabendo à Prestadora o ônus da prova;

6.1.7 Comunicar imediatamente à sua Prestadora:

a) o roubo, furto ou extravio de terminal de acesso móvel ou outros equipamentos terminais necessários ao provimento do serviço contratado;

b) a transferência de titularidade do Código de Acesso de Usuário ou do contrato de prestação de serviço; e/ou,

c) qualquer alteração de suas informações cadastrais.

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

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

6.1.10 Obriga-se a manter seus dados cadastrais atualizados;

6.1.11 Cumprir as obrigações assumidas neste Contrato;

6.1.12 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;

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

6.1.14 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;

6.1.15 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.

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

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

6.1.18 Fica expressamente vedado ao **ASSINANTE**:

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

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

6.1.18.3 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.

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

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

6.1.21 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.

6.1.22 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.

6.1.23 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 **8.1.20** deste contrato e;

6.1.24 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.

6.1.25 O **ASSINANTE** fica ciente desde já que a caixa postal eletrônica vinculada ao endereço eletrônico de sua titularidade (e-mail) e o Whatsapp (número telefônico) cadastrado serão meios de comunicação entre **PRESTADORA** e **ASSINANTE**, bem como a remessa via postal (Correios), para informar o **ASSINANTE** de toda e qualquer particularidade inerente aos serviços contratados, assim como outras informações que entender de interesse recíproco.

CLÁUSULA SÉTIMA - DIREITOS DO ASSINANTE

7.1 São direitos do ASSINANTE:

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

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

7.1.3 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;

7.1.4 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;

7.1.5 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;

7.1.6 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

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

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

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

7.1.10 Reparação pelos danos causados pela violação dos seus direitos;

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

7.1.12 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;

7.1.13 Obter, mediante solicitação, a suspensão temporária do serviço prestado, nos termos das regulamentações específicas de cada serviço;

7.1.14 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;

7.1.15 Receber o contrato de prestação de serviço, bem como o Plano de Serviço contratado, sem qualquer ônus e independentemente de solicitação;

7.1.16 Transferência de titularidade de seu contrato de prestação de serviço, mediante cumprimento, pelo novo titular, dos requisitos necessários para a contratação inicial do serviço;

7.1.17 Não recebimento de mensagem de texto de cunho publicitário em sua estação móvel, salvo consentimento prévio, livre e expresso;

7.1.18 Não ser cobrado pela assinatura ou qualquer outro valor referente ao serviço durante a sua suspensão total;

7.1.19 Não ter cobrado qualquer valor alheio à prestação do serviço de telecomunicações sem autorização prévia e expressa.

7.1.20 Continuidade do serviço pelo prazo contratual;

7.1.21 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;

7.1.22 Adequada prestação do serviço que satisfaça as condições de regularidade respeito no atendimento, cumprimento de normas e prazos procedimentais;

7.1.23 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;

7.1.24 Obtenção de informações precisas sobre local e horário de funcionamento da Central de atendimento da PRESTADORA;

7.1.25 Acesso às informações relativas a sua pessoa constantes de registros ou bancos de dados da PRESTADORA;

7.1.26 Respeito a sua privacidade nos documentos de cobrança e na utilização de seus dados pessoais pela PRESTADORA;

7.1.27 Inviolabilidade e segredo da comunicação trocada entre o ASSINANTE e a PRESTADORA salvo nas hipóteses e condições constitucional e legalmente previstas;

7.1.28 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;

7.1.39 Instalação adequada dos serviços, sua manutenção e retirada dos equipamentos fornecidos pela PRESTADORA;

7.1.30 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.

7.1.31 A PRESTADORA poderá cobrar do ASSINANTE visita infrutífera, bem como a reposição de EQUIPAMENTOS danificados por mau uso.

7.1.32 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.

7.1.33 Recebimento do documento de cobrança contendo os dados necessários a exata compreensão do serviço prestado;

7.1.34 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.

7.1.35 Obtenção gratuita de informações sobre os canais e a programação oferecida;

7.1.36 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.

7.1.37 Ao acesso a informações claras, objetivas, suficientes, redigidas com linguagem simples e apresentadas de maneira a assegurar um processo decisório adequado a seus próprios interesses;

7.1.38 A optar pelo não recebimento de chamadas publicitárias ou com o objetivo de vender serviços ou produtos das Prestadoras de serviços de telecomunicações;

7.1.39 A receber orientação quanto à correta destinação dos equipamentos necessários à utilização dos serviços de telecomunicações ao fim de sua vida útil e quanto aos riscos ambientais que representam;

7.1.40 De acordo com o Art. 66 da Resolução 765/2023 da Anatel, a **PRESTADORA** poderá prover o ressarcimento ao **ASSINANTE** prejudicado por indisponibilidade do serviço, seja por interrupção ou por reparo.

7.1.40.1 O ressarcimento disposto na cláusula anterior deverá ocorrer nos seguintes moldes:

- A) de forma proporcional ao valor da Oferta contratada e ao período de indisponibilidade do serviço; e,
- B) até o segundo mês subsequente ao evento, respeitado o ciclo de faturamento.

7.1.40.2 No caso de solicitação de reparo, o cálculo do valor a ser ressarcido ao Consumidor deverá considerar o tempo decorrido entre a solicitação do reparo e o restabelecimento do serviço.

7.1.41 Atendimento por Meio Digital, sendo possível ao **ASSINANTE** acesso à:

- A) Histórico de demandas com solicitações realizadas dentro dos últimos 6 meses pelo **ASSINANTE**.
- B) Documento contendo a Oferta contratada tal qual o prazo de permanência em que se está vinculado.
- C) Documento de cobrança e relatório detalhado dos últimos 6 meses.
- D) Rescisão ou contratação de oferta por meio digital.
- E) Garantia de acesso via atendimento digital por no mínimo 6 meses após rescisão contratual.

F) Opção para solicitação de cópia da gravação de interações entre assinante e prestadora.

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.

8.1.18 A **PRESTADORA** deve manter um Centro de Atendimento para seus **ASSINANTES**, com discagem direta gratuita, mediante chamada de terminal fixo ou móvel.

8.1.19 A **PRESTADORA** dispõe do **S.A.C: 0800 644 3850**;

8.1.20 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.

8.1.21 As reclamações e pedidos de informação apresentados pelo **ASSINANTE** deverão ser respondidos durante o atendimento e resolvidas no prazo máximo de **7 (sete)** dias corridos, contados a partir de seu recebimento.

8.1.22 As solicitações que não puderem ser atendidas de imediato deverão ser atendidas em, no máximo, **10 (dez)** dias corridos, contados a partir de seu recebimento.

8.1.23 Todo atendimento receberá um protocolo da **PRESTADORA**, que deverá ser informado ao **ASSINANTE** no início do atendimento.

8.1.24 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.

8.1.25 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.

8.1.26 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.

8.1.27 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.

8.1.28 De acordo com o Regulamento dos Serviços de Comunicação Multímídia, aprovada pela ANATEL 614/2013, bem como pela Lei n°. 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.

8.1.29 A **PRESTADORA** deverá observar o seguinte ao realizar chamadas publicitárias ou para oferecimento de serviços e produtos aos Consumidores:

- I - respeitar o horário comercial;
- II - observar número razoável de ligações destinadas a cada Consumidor; e,
- III - dar tratamento adequado às reclamações relacionadas a chamadas indesejadas.

8.1.30 A **PRESTADORA** poderá o ressarcir ao Consumidor prejudicado por indisponibilidade do serviço, seja por interrupção ou por reparo.

§ 1º O ressarcimento disposto no caput deverá ocorrer:

- I - de forma proporcional ao valor da Oferta contratada e ao período de indisponibilidade do serviço; e,
- II - até o segundo mês subsequente ao evento, respeitado o ciclo de faturamento.

8.1.31 A PRESTADORA deverá disponibilizar, no Atendimento por Meio Digital, acesso à:

- A)** Histórico de demandas com solicitações realizadas dentro dos últimos 6 meses pelo **ASSINANTE**.
- B)** Documento contendo a Oferta contratada tal qual o prazo de permanência em que se está vinculado.
- C)** Documento de cobrança e relatório detalhado dos últimos 6 meses.
- D)** Rescisão ou contratação de oferta por meio digital.
- E)** Garantia de acesso via atendimento digital por no mínimo 6 meses após rescisão contratual.
- F)** Opção para solicitação de cópia da gravação de interações entre assinante e prestadora.

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.

9.4 A **PRESTADORA** realizará o arredondamento da fração do centavo na apresentação do valor final de qualquer registro individual cobrado, garantida a devida informação ao **ASSINANTE**.

9.5 A **PRESTADORA** emitirá, sem ônus, o documento de cobrança ao **ASSINANTE** referente ao período faturado, correspondente, em regra, a 30 (trinta) dias de prestação do serviço

9.6 É vedado à **PRESTADORA** cobrar pela emissão de segunda via do documento de cobrança.

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

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

9.9 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.

9.10 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.

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

9.12 A **PRESTADORA** poderá definir datas-bases para a realização de reajustes, desde que, cumulativamente:

I) Observe o período mínimo de 12 (doze) meses, contados da data da contratação da oferta pelo **ASSINANTE**.

II) Informe ao **ASSINANTE** a data-base que está vinculado no momento da contratação.

III) Faça constar as datas-bases na Oferta quando de seu registro na Anatel, se for o caso de registro.

9.13 Os preços dos serviços "A La Carte" observarão os critérios previstos no portal da **PRESTADORA**.

9.14 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.

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

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

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

9.18 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.

9.19 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**.

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

9.21 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**.

9.22 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.

9.23 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.

9.24 Havendo autorização prévia e expressa do **ASSINANTE**, a **PRESTADORA** poderá apresentar em um único documento de cobrança os valores devidos pela prestação de serviço associada à oferta conjunta contratada pelo mesmo **ASSINANTE**, desde que associada à oferta conjunta que vier a ser contratada.

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 O reestabelecimento do serviço poderá ser realizado, sem ônus e a qualquer tempo, por solicitação do **ASSINANTE** ou após encerrado o prazo de suspensão solicitado, ocasião em que será retomada de forma automática a prestação do serviço e, conseqüentemente, a cobrança mensal, incluindo-se os serviços adicionais que possam eventualmente ter sido contratados.

11.4 Decorrido o prazo máximo estabelecido na **Cláusula 11.1** o serviço será restabelecido junto com a cobrança dos preços contratados.

CLÁUSULA DÉCIMA SEGUNDA – DA EXTINÇÃO CONTRATUAL

12.1 O presente contrato poderá ser extinto nas seguintes hipóteses:

12.1.1 Por denúncia, por interesse do **ASSINANTE**, independente de justificativa, mediante aviso prévio e formalizado à **PRESTADORA** caso haja interesse em programação da data para o cancelamento dos serviços e extinção do presente contrato.

12.1.2 Por denúncia, por interesse da **PRESTADORA**, com fundada justificativa, mediante aviso prévio e formalizado ao **ASSINANTE** parte caso haja interesse em programação da data para o cancelamento dos serviços e extinção do presente contrato.

12.1.3 Por distrato, mediante acordo comum entre as partes.

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

12.2 O serviço quando prestado com equipamentos de Radiação Restrita nos termos do Regulamento Anexo à Resolução ANATEL 680/2017 tem caráter secundário, sem proteção a interferências podendo ser degradado ou mesmo interrompido. Nesse caso, o presente contrato poderá ser considerado rescindido sem que tal fato possa implicar em feito indenizatório de qualquer espécie.

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

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

12.4 A cobrança de multa específica pela extinção do contrato não será aplicada nas hipóteses de rescisão contratual por iniciativa da **PRESTADORA**, que não tenham sido motivadas pelo descumprimento de obrigações contratuais ou legais do **ASSINANTE**. Garantido no entanto, o direito da **PRESTADORA** cobrar eventual(is) débito(s) existente(s) referente(s) ao(s) serviço(s) já prestado(s) (mensalidade pro ratie), taxa(s) de serviço(s) de instalação(ões) (caso não tenha(m) sido totalmente paga(s), visita(s) técnica(s) e/ou manutenção já realizada(s), e qualquer(isquer) outro(s) débito(s) existente(s) para a efetiva extinção do presente.

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

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

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

12.6 Os pedidos de rescisão processados com intervenção de atendente deverão ter efeitos imediatos, ainda que seu processamento técnico necessite de prazo.

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**.

13.5 Fica vedada a renovação automática do prazo de permanência, de acordo com o Art. 36, §2º da Resolução 765/2023.

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 **SUSPENSO TOTALMENTE**.

Parágrafo único: O **ASSINANTE** se declara ciente que na hipóteses de **FIDELIDADE CONTRATUAL**, o período de suspensão total não será contabilizado para efeitos de cumprimento da fidelidade.

14.1.1.2 Transcorridos **60 (sessenta) dias** da **SUSPENSÃO TOTAL** do fornecimento do serviço, fica o **ASSINANTE** ciente que o **CONTRATO** poderá ser **RESCINDIDO**.

14.1.1.3 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 internet, 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.

15.4 O débito contestado deverá ter sua cobrança suspensa, e sua nova inclusão fica condicionada à devida comprovação da prestação dos serviços objetos do questionamento, junto ao **ASSINANTE**, ou da apresentação das razões pelas quais a contestação foi considerada improcedente pela **PRESTADORA**.

15.5 A contestação de débito suspende a fluência dos prazos para suspensão e rescisão contratual, até que o **ASSINANTE** seja notificado da resposta da **PRESTADORA** à sua contestação.

15.6 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.

15.7 A **PRESTADORA** cientificará o **ASSINANTE** do resultado da contestação do débito, com as razões da decisão.

15.8 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.

15.9 Caso o **ASSINANTE** já tenha quitado o documento de cobrança contestado, e sendo a contestação julgada procedente, a **PRESTADORA** se compromete a proceder à devolução automática em dobro do valor pago, acrescido de juros de 1% (um por cento) ao mês e atualização monetária.

15.9.1 O **ASSINANTE** que efetuar o pagamento da quantia cobrada indevidamente poderá requerer à **PRESTADORA** o abatimento do valor no documento de cobrança seguinte à cobrança indevida ou a devolução do valor através de transferência bancária, considerada procedente a contestação dos débitos.

15.10 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.

15.11 A **PRESTADORA** poderá prover o ressarcimento ao **ASSINANTE** prejudicado por indisponibilidade do serviço, seja por interrupção ou por reparo dos serviços.

15.12 Nos casos em que haja pagamento em duplicidade do documento de cobrança pelo **ASSINANTE**, a **PRESTADORA** compromete-se a efetuar a devolução do valor pago em excesso por meio de abatimento no documento de cobrança seguinte à identificação do fato, podendo o **ASSINANTE** requerer a devolução do valor via sistema bancário, que será realizado em até **30 (trinta) dias**, contados da solicitação.

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 inexecutável 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 **ARROIO DO MEIO**, no Estado do **RIO GRANDE DO SUL**, 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**.

Arroio do Meio/RS, 18 de Setembro de 2025.

ASSINATURA:	
PRESTADORA:	BRASREDE TELECOMUNICAÇÕES LTDA
CNPJ:	05896206000165

Brasrede Telecomunicações Ltda.
Raquel M. C. Schwambach
Diretora Adm./Financeira
CPF: 392.046.340-49





REGISTRO DE TÍTULOS E DOCUMENTOS

REPÚBLICA FEDERATIVA DO BRASIL
ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL
COMARCA DE ARROIO DO MEIO

Registro Especial de
Títulos e Documentos
ARROIO DO MEIO - RS

CERTIDÃO

CERTIFICO, que revendo os livros e arquivos deste Registro de Títulos e Documentos, encontrei no livro **B-85**, na folha **187**, sob nº **8892**, protocolado sob nº 13784, o registro relativo ao CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS, datado de 18/09/2025, da **BRASREDE TELECOMUNICAÇÕES LTDA**, cadastrada no CNPJ nº 05.896.206/0001-65.-

O referido é verdade e dou fé.
Arroio do Meio, 19 de setembro de 2025.

Bel. Donato Thomas
Oficial Registrador

Emolumentos:

Total: R\$ 19,40 + R\$ 6,30 = R\$ 25,70

Processamento Eletrônico: R\$ 6,90 (0007.01.2000005.05639 = R\$ 2,10)

Certidão copia digitalizada: R\$ 12,50 (0007.03.2200001.01592 = R\$ 4,20)



A consulta estará disponível em até 24h
no site do Tribunal de Justiça do RS
<http://go.tjrs.jus.br/selodigital/consulta>
Chave de autenticidade para consulta
098491 54 2025 00000651 41