CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE ACESSO CONDICIONADO (SEAC)

DAS PARTES

De um lado, SUPER CABO TV CARATINGA LTDA, pessoa jurídica de direito privado, inscrita no CNPJ sob o n.º 64.388.762/0001-90, com sede na Rua João da Silva Araújo, nº 360, Bairro José Moyses Nacif, na cidade de Caratinga/MG, CEP 35300-238, neste ato, representada por seu Representante Legal infra-assinado, doravante denominada simplesmente como **OPERADORA** ou **CONTRATADA**.

E do outro lado, as pessoas físicas e jurídicas de direito público ou privado que venham a se submeter a este instrumento mediante uma das formas alternativas de adesão descritas no presente Contrato, doravante denominadas simplesmente **CLIENTE** ou **ASSINANTE**, nomeadas e qualificadas através do **TERMO DE CONTRATAÇÃO** ou outra forma alternativa de adesão ao presente instrumento.

CLÁUSULA PRIMEIRA – DAS CONSIDERAÇÕES INICIAIS E DEFINIÇÕES

1.1. CONSIDERANDO QUE:

1.1.1. *TERMO DE CONTRATAÇÃO*, quando aqui referido, independente do número ou gênero em que seja mencionado designa o instrumento (impresso ou eletrônico) de adesão (presencial ou *online*) a este Contrato que determina o início de sua vigência, que o completa e o aperfeiçoa, sendo parte indissociável e formando um só instrumento para todos os fins de direito, sem prejuízo de outras formas de adesão previstas em Lei e no presente Contrato. O TERMO DE CONTRATAÇÃO, assinado ou aderido eletronicamente, obriga o ASSINANTE aos termos e condições do presente Contrato, podendo ser alterado através de ADITIVOS, desde que devidamente assinados ou aderidos eletronicamente por cada parte.

1.1.2. *Serviço de Acesso Condicionado (SEAC)*, quando aqui referido, independente do número ou gênero em que seja mencionado, designa os serviços de telecomunicações de interesse coletivo prestado no regime privado, espécie do Serviço de Televisão por Assinatura, destinado à distribuição de conteúdos audiovisuais na forma de pacotes, de canais nas modalidades avulsa de programação e avulsa de conteúdo programado, e de canais de distribuição obrigatória, para o qual a OPERADORA encontra-se devidamente autorizada pela ANATEL, nos termos do Ato nº 7430, de 10 de Dezembro de 2012, e processo nº 53500.011774/2011-52.

1.1.3. *Plano de Serviço*, quando aqui referido, independente do número ou gênero em que seja mencionado, designa o conjunto de pacotes de canais e programação, e serviços adicionais ofertados pela OPERADORA e contratados pelo ASSINANTE, conforme detidamente especificado no TERMO DE CONTRATAÇÃO.

1.1.4. *Serviços Adicionais*, quando aqui referido, independente do número ou gênero em que seja mencionado, designa o conteúdo a *"La Carte*" e o conteúdo "*On Demand*", disponibilizados pela OPERADORA e que podem ser contratados pelo ASSINANTE em separado e de forma complementar ao Plano de Serviço contratado.

1.1.5. *Ordem de Serviço*, quando aqui referido, independente do número ou gênero em que seja mencionado, constitui o formulário emitido e preenchido pela OPERADORA ou por seus prepostos, descrevendo os serviços prestados no endereço do ASSINANTE, e que deverão ser assinados por este último ou por terceiro autorizado, podendo resultar em pagamentos adicionais pelo ASSINANTE, conforme especificado na *Ordem de Serviço*.

1.1.6. *Ponto Principal*, quando aqui referido, independente do número ou gênero em que seja mencionado, refere-se ao primeiro ponto de recepção e acesso ao Plano de Serviço contratado pelo ASSINANTE, e instalado pela OPERADORA no endereço do ASSINANTE especificado no TERMO DE CONTRATAÇÃO.

1.1.7. *Ponto Adicional*, quando aqui referido, independente do número ou gênero em que seja mencionado, refere-se ao ponto secundário em relação ao Ponto Principal que pode ser contratado pelo ASSINANTE, para recepção e acesso autônomo ao Plano de Serviço contratado pelo ASSINANTE, e instalado pela OPERADORA no mesmo endereço de instalação do Ponto Principal do ASSINANTE. Pode ser disponibilizado ao ASSINANTE mais de 01 (um) Ponto Adicional, conforme especificado no TERMO DE CONTRATAÇÃO.

1.1.8. *Programação*, quando aqui referido, independente do número ou gênero em que seja mencionado, constitui a atividade de seleção, organização ou formatação de conteúdos audiovisuais apresentados na forma de canais de programação.

1.1.9. *Programadora*, quando aqui referido, independente do número ou gênero em que seja mencionado, designa a pessoa jurídica responsável pela produção e/ou fornecimento de canais e/ou programas distribuídos pela OPERADORA ao ASSINANTE. A PROGRAMADORA é titular dos direitos de exibição e veiculação dos canais e programas.

1.1.10. *Equipamento*, quando aqui referido, independente do número ou gênero em que seja mencionado, constitui o equipamento (01 ou mais) disponibilizado e instalado pela OPERADORA, necessário para a prestação dos serviços objeto do presente instrumento ao ASSINANTE e especificados no TERMO DE CONTRATAÇÃO e/ou Ordem de Serviço, local em que também será discriminado, se for o caso, o pagamento a ser realizado pelo ASSINANTE em função da instalação e/ou locação de cada equipamento, dentre outros detalhes técnicos e comerciais.

1.1.11. *Unidade Receptora Decodificadora (URD)*, quando aqui referido, independente do número ou gênero em que seja mencionado, constitui o equipamento ou conjunto de equipamentos e dispositivos necessários para receber e decodificar os sinais provenientes da OPERADORA, converter para um padrão compatível com o Terminal do ASSINANTE e transmitir sinais para os equipamentos e sistemas da OPERADORA, quando for o caso. A quantidade e especificação de cada *Unidade Receptora Decodificadora (URD)* disponibilizada ao ASSINANTE será especificada no TERMO DE CONTRATAÇÃO e/ou Ordem de Serviço, local em que também será discriminado, se for o caso, o pagamento a ser realizado pelo ASSINANTE em função da instalação e/ou locação de cada *Unidade Receptora Decodificadora (URD),* dentre outros detalhes técnicos e comerciais.

1.1.12. *Locais de Frequência Coletiva,* quando aqui referido, independente do número ou gênero em que seja mencionado, designa os teatros, cinemas, salões de baile ou concertos, boates, bares, clubes ou associações de qualquer natureza, lojas, estabelecimentos comerciais e industriais, estádios, circos, feiras, restaurantes, hotéis, motéis, clínicas, hospitais, órgãos públicos da administração direta ou indireta, fundacionais e estatais, meios de transporte de passageiros terrestre, marítimo, fluvial ou aéreo, ou onde quer que se representem, executem ou transmitam obras literárias, artísticas ou científicas, nos termos do parágrafo 3º, do artigo 68 da Lei 9.610/98.

1.1.13. *Contrato de Permanência*, quando aqui referido, independente do número ou gênero em que seja mencionado, designa instrumento autônomo, mas vinculado ao presente Contrato, proposto para formalizar a fidelização do ASSINANTE por período pré-determinado,

tendo como contrapartida a concessão em favor do ASSINANTE de determinados benefícios na contratação dos serviços **(benefícios válidos exclusivamente durante o prazo de fidelidade contratual).**

1.1.14. Prestadora de Pequeno Porte (PPP), quando aqui referido, independente do número ou gênero em que seja mencionado, designa a prestadora dos Serviços de Acesso Condicionado com participação inferior a 5% (cinco por cento) no mercado nacional dos Serviços de Acesso Condicionado (SEAC).

1.1.15. A OPERADORA se enquadra, para todos os fins de direito, no conceito de *Prestadora de Pequeno Porte (PPP)*, motivo pelo qual é isenta de determinadas obrigações previstas na Regulamentação aplicável aos serviços objeto do presente contrato, a exemplo do Regulamento Geral de Direitos do Consumidor de Serviços de Telecomunicações (RGC), aprovado pela Resolução ANATEL 632/2014, no Plano Geral de Metas de Qualidade para os Serviços de TV por Assinatura (PGMQ- Televisão por Assinatura) anexo à Resolução ANATEL 411/2005, e ainda, no Regulamento de Qualidade dos Serviços de Telecomunicações (RQUAL), anexo à Resolução ANATEL 717/2019.

As partes acima qualificadas têm entre si justo e contratado o presente "**CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE ACESSO CONDICIONADO**", acordando quanto as cláusulas e condições adiante estabelecidas, obrigando-se por si, seus herdeiros e/ou sucessores.

CLÁUSULA SEGUNDA – DO OBJETO E CONDIÇÕES ESPECÍFICAS

2.1. Constitui-se objeto do presente instrumento a prestação pela OPERADORA em favor do ASSINANTE dos Serviços de Acesso Condicionado (SEAC), espécie do Serviço de Televisão por Assinatura, de acordo com os termos e condições previstas no presente Contrato e respectivo TERMO DE CONTRATAÇÃO, parte integrante e essencial à celebração do presente instrumento.

2.2. A qualificação completa do ASSINANTE; as especificações e características do Plano de Serviço contratado; os valores a serem pagos pelo ASSINANTE pelos Serviços de Acesso Condicionado (SEAC); valores de instalação; a disponibilização de equipamentos em comodato ou locação e valores correspondentes; e/ou outros serviços porventura contratados de forma conjunta (COMBO); bem como demais detalhes técnicos e comerciais, serão detidamente designados no TERMO DE CONTRATAÇÃO.

2.3. Quando da assinatura ou aceite *online* do TERMO DE CONTRATAÇÃO, ou outras formas de adesão previstas no presente Contrato, o ASSINANTE declara que teve amplo e total conhecimento prévio de todas as condições dos Serviços de Acesso Condicionado (SEAC) e Planos de Serviços ofertados, respectivos valores de mensalidade, critérios de cobrança e demais condições técnicas e comerciais.

2.4. O ASSINANTE reconhece para todos os fins de direito, que o inteiro teor do presente "Contrato de Prestação de Serviços de Acesso Condicionado (SEAC)" encontra-se disponível no endereço eletrônico da OPERADORA: www.supercabomulti.com.br; pelo que a qualquer tempo poderá ter acesso ao seu conteúdo.

2.5. Quando da assinatura ou aceite *online* do TERMO DE CONTRATAÇÃO, ou outras formas de adesão previstas no presente Contrato, o ASSINANTE declara que teve amplo e total conhecimento prévio de todas as garantias de atendimento, condições dos serviços ofertados, valores de mensalidade de cada serviço (e da locação de equipamentos), critérios de cobrança,

franquia de consumo dos serviços (se for o caso), restrições e amplitude de cada Plano de Serviço, e valores referentes aos Planos de Serviços.

CLÁUSULA TERCEIRA – DAS FORMAS DE ADESÃO

3.1. A adesão pelo ASSINANTE ao presente Contrato, bem como a Serviços Adicionais ofertados pela OPERADORA, efetiva-se alternativamente por meio de quaisquer dos seguintes eventos, o que ocorrer primeiro:

3.1.1. Assinatura do TERMO DE CONTRATAÇÃO impresso;

3.1.2. Preenchimento, aceite *online* e/ou confirmação via *e-mail* do TERMO DE CONTRATAÇÃO eletrônico;

3.1.3. Solicitação através de contato telefônico através da Central de Atendimento Telefônico disponibilizada pela OPERADORA ou via *e-mail*;

3.1.4. Solicitação através da utilização de Controle remoto;

3.1.5. Pagamento parcial ou total via boleto bancário, cartão de crédito, cartão de débito, débito em conta corrente do ASSINANTE, depósito em Conta Corrente da OPERADORA, ou outro meio idôneo de pagamento, de qualquer valor relativo aos serviços disponibilizados pela OPERADORA;

3.1.6. Percepção, de qualquer forma, dos serviços objeto do presente Contrato.

3.2. Com relação a OPERADORA, suas obrigações e responsabilidades iniciam efetivamente a partir da ciência comprovada de que o ASSINANTE aderiu ao presente Contrato mediante um dos eventos supracitados, salvo no tocante às formas de adesão previstas nos itens 3.1.3, 3.1.4, 3.1.5 e 3.1.6 acima, em que poderá a OPERADORA, a seu exclusivo critério, antes de iniciar o cumprimento de suas obrigações, reivindicar a assinatura/aceite do TERMO DE CONTRATAÇÃO impresso ou eletrônico.

CLÁUSULA QUARTA – DO PLANO DE SERVIÇO E SERVIÇOS ADICIONAIS

4.1. O Plano de Serviço contratado pelo ASSINANTE encontra-se detidamente especificado no TERMO DE CONTRATAÇÃO, local em que serão ainda especificados os respectivos valores devidos em contraprestação aos Serviços de Acesso Condicionado (SEAC) objeto do presente instrumento, dentre outros detalhes técnicos e comerciais.

4.2. O ASSINANTE reconhece para todos os fins de direito que todos os Planos de Serviços ofertados pela OPERADORA, contêm obrigatoriamente os Canais de Programação de Distribuição Obrigatória previstos no artigo 52 da Resolução da ANATEL nº 581 de 2012.

4.3. A OPERADORA manterá em seu endereço eletrônico www.supercabomulti.com.br informações claras sobre os canais de programação e as condições de contratação de cada Plano de Serviço ofertado, bem como dos Serviços Adicionais e seus respectivos valores.

4.4. Caso o ASSINANTE esteja adimplente com as suas obrigações, poderá solicitar a OPERADORA no decorrer da vigência contratual a alteração do Plano de Serviço contratado, hipótese em que será formalizado outro TERMO DE CONTRATAÇÃO entre as Partes, (presencial ou eletrônico), podendo ainda ocorrer esta alteração através de outras formas de adesão previstas no presente Contrato.

4.4.1. Em se tratando de ASSINANTE sujeito a fidelidade contratual em função da assinatura de Contrato de Permanência, a alteração do Plano de Serviço que resultar na redução dos valores pagos à OPERADORA submeterá o ASSINANTE ao pagamento

das penalidades previstas no Contrato de Permanência, proporcionalmente à redução verificada.

4.5. Caso o ASSINANTE esteja adimplente com as suas obrigações, poderá, quando disponível, contratar adicionalmente ao seu Plano de Serviço, através do controle remoto, telefone ou outro formato disponibilizado pela OPERADORA, os Serviços Adicionais abaixo especificados:

4.5.1. Conteúdo a *"La Carte"*: disponibilização de canal(is) ou programação opcional pré-determinada de forma avulsa.

4.5.1. O conteúdo a *"La Carte"* é contratado de acordo com o prazo de vigência divulgado no site da OPERADORA no endereço eletrônico www.supercabomulti.com.br, e informado ao ASSINANTE no ato da contratação. **O cancelamento pelo ASSINANTE da contratação do conteúdo a *"La Carte"* antes do prazo de vigência, ensejará o pagamento de multa penal não compensatória, pelo ASSINANTE em favor da OPERADORA, correspondente a 30% (trinta por cento) do valor do conteúdo a *"La Carte"* contratado, multiplicado pelo número de meses faltantes ao término da vigência, sem prejuízo de indenização por danos suplementares e demais penalidades previstas em Lei e no presente instrumento.**

4.5.2. Conteúdo "*On Demand"*: disponibilização de programação individual, em horários previamente programados pela OPERADORA.

4.6. Os valores do(s) conteúdo(s) a *"La Carte"* e *"On Demand"* contratados pelo ASSINANTE serão cobrados pela OPERADORA junto ao faturamento mensal do Plano de Serviço contratado, observado os valores dos conteúdos divulgados no endereço eletrônico www.supercabomulti.com.br da OPERADORA, e informado ao ASSINANTE no ato da contratação.

4.7. A OPERADORA se reserva o direito de criar, modificar e/ou excluir o Plano de Serviço a qualquer tempo, a seu exclusivo critério, devendo para tanto, informar o ASSINANTE com antecedência de 30 (trinta) dias antes da implantação.

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

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

4.8. Não se aplica o disposto nos itens 4.7.1. e 4.7.2. nas seguintes hipóteses: (i) supressão dos canais disponibilizados pela OPERADORA ao ASSINANTE em caráter gratuito a título de cortesia e/ou para fins de divulgação do canal, independentemente do tempo em que mencionado canal foi disponibilizado ao ASSINANTE; (ii) supressão ou alteração dos canais de programação de distribuição obrigatória nos termos do artigo 52 da Resolução da ANATEL de nº. 581 de 2012; (iii) alteração ou supressão dos canais de programação de sons e imagens abertos.

4.9. A OPERADORA disponibilizará, caso solicitado e sob as expensas do ASSINANTE, serviço que permite realizar a autocensura e bloqueio da recepção dos canais de programação ou dos conteúdos transmitidos, através de senha, que poderá ser alterada pelo ASSINANTE por meio de controle remoto. A senha disponibilizada é de responsabilidade única e exclusiva do

ASSINANTE.

4.10. O PLANO DE SERVIÇO será disponibilizado previamente ao ASSINANTE, e constará no TERMO DE CONTRATAÇÃO, parte integrante e que aperfeiçoa este instrumento.

4.10.1. Os Planos de Serviço ofertados pela OPERADORA estarão disponíveis no seu endereço eletrônico: www.supercabomulti.com.br.

4.10.2. A OPERADORA, por se enquadrar no conceito de *Prestadora de Pequeno Porte (PPP)*, está isenta de disponibilizar na sua página mecanismos de comparação entre os Planos de Serviço.

CLÁUSULA QUINTA – DO PONTO PRINCIPAL E PONTOS ADICIONAIS

5.1. Para a prestação dos Serviços de Acesso Condicionado (SEAC) objeto do presente Contrato, faz-se necessário a instalação do(s) Equipamento(s) pela OPERADORA em local denominado de Ponto Principal, no endereço do ASSINANTE informado no TERMO DE CONTRATAÇÃO.

5.1.1. Para a instalação do Ponto Principal, a OPERADORA poderá cobrar do ASSINANTE um valor relativo à instalação, o que será discriminado no TERMO DE CONTRATAÇÃO. A OPERADORA poderá cobrar ainda valores a título de locação do(s) equipamento(s) a ser(em) utilizado(s) no Ponto Principal, o que também será especificado no TERMO DE CONTRATAÇÃO.

5.2. É facultado ao ASSINANTE contratar, a qualquer momento, outro(s) ponto(s), denominado(s) Ponto(s) Adicional(is), a ser(em) instalados exclusivamente pela OPERADORA de acordo com as condições técnicas dos locais de instalação, situados no mesmo endereço do ASSINANTE informado no TERMO DE CONTRATAÇÃO.

5.2.1. Para a instalação do(s) Ponto(s) Adicional(is), a OPERADORA poderá cobrar do ASSINANTE um valor relativo à instalação por cada Ponto Adicional contratado, bem como valor de reparo da rede interna e equipamentos. A OPERADORA poderá cobrar ainda valores a título de locação do(s) equipamento(s) a ser(em) utilizado(s) no Ponto Adicional.

5.3. O ASSINANTE poderá solicitar a OPERADORA a transferência, no mesmo endereço de instalação previsto no TERMO DE CONTRATAÇÃO, do local de instalação do Ponto Principal ou do(s) Ponto(s) Adicional(is), ficando a transferência condicionada a presença das condições técnicas para a prestação dos serviços pela OPERADORA, podendo esta transferência ser objeto de cobrança adicional por parte da OPERADORA.

CLÁUSULA SEXTA – DOS EQUIPAMENTOS

6.1. Para receber os Serviços de Acesso Condicionado (SEAC) objeto do presente Contrato, é necessário a instalação de Equipamento(s), a exemplo mas não se limitando a Unidade Receptora Decodificadora (URD).

6.2 A OPERADORA poderá, caso solicitado pelo ASSINANTE, utilizar a Unidade Receptora Decodificadora (URD) ou qualquer outro equipamento de propriedade do ASSINANTE, desde que o(s) mesmo(s) seja(m) homologado(s) pela ANATEL, e seja(m) compatível(is) com a rede da OPERADORA, conforme lista de equipamentos divulgada no endereço eletrônico www.supercabomulti.com.br.

6.3. A OPERADORA poderá disponibilizar ao ASSINANTE a Unidade Receptora Decodificadora (URD) e/ou qualquer outro equipamento a título de comodato ou locação, o que será ajustado pelas partes através do TERMO DE CONTRATAÇÃO, devendo o ASSINANTE, em qualquer

hipótese, manter e guardar os equipamentos em perfeito estado de uso e conservação, zelando pela integridade dos mesmos, como se seu fosse.

6.3.1. O ASSINANTE é plenamente responsável pela guarda dos equipamentos cedidos ao mesmo a título de comodato ou locação, devendo, para tanto, providenciar aterramento e proteção elétrica e contra descargas atmosféricas no local onde os equipamentos estiverem instalados e, inclusive, retirar os equipamentos da corrente elétrica em caso de chuvas ou descargas atmosféricas, sob pena do ASSINANTE pagar à OPERADORA o valor de mercado do equipamento informado no endereço eletrônico www.supercabomulti.com.br.

6.3.2. O ASSINANTE se compromete a utilizar os equipamentos cedidos a título de comodato ou locação única e exclusivamente para os fins ora contratados, sendo vedada a cessão, a qualquer título, gratuita ou onerosa, dos equipamentos para terceiros estranhos à presente relação contratual; e ainda, sendo vedada qualquer alteração ou intervenção nos equipamentos, a qualquer título.

6.3.3. Enquanto estiver na posse dos equipamentos cedidos a título de comodato ou locação, o ASSINANTE não poderá remover os equipamentos do local original de instalação, nem tampouco alterar as características dos equipamentos, devendo comunicar a OPERADORA, de imediato, acerca da existência de quaisquer defeitos ou anomalias nos equipamentos.

6.4. No momento da instalação dos equipamentos cedidos a título de comodato ou locação pela OPERADORA, o ASSINANTE deverá assinar Ordem de Serviço, contendo as condições e características dos equipamentos, atestando, consequentemente, o recebimento e o perfeito estado de conservação e funcionamento dos mesmos.

6.5. A OPERADORA não se responsabiliza pelas obras de infraestrutura necessárias à correta instalação dos equipamentos no endereço do ASSINANTE, cabendo ao ASSINANTE providenciar e manter rede interna necessária para a instalação e prestação dos Serviços de Acesso Condicionado (SEAC).

6.5.1. Nas situações em que a instalação dos equipamentos demandar a autorização de terceiros, a exemplo mas não se limitando a inserção de equipamento em área comum do Condomínio, será de responsabilidade única e exclusiva do ASSINANTE providenciar a autorização necessária.

6.6. É vedado ao ASSINANTE permitir a instalação, manutenção ou intervenção dos equipamentos cedidos a título de comodato ou locação pela OPERADORA, por terceiros não autorizados.

6.7. Ao final do contrato, independentemente do motivo que ensejou sua rescisão ou término, fica o ASSINANTE obrigado a restituir à OPERADORA os equipamentos cedidos a título de comodato ou locação em perfeito estado de uso e conservação. Verificado que o equipamento encontra-se avariado ou imprestável para uso, deverá o ASSINANTE pagar à OPERADORA o valor de mercado do equipamento informado no endereço eletrônico www.supercabomulti.com.br.

6.7.1. A OPERADORA ou terceiros por ela autorizados providenciarão a retirada dos equipamentos cedidos à título de comodato ou locação no endereço do ASSINANTE, em prazo acordado de comum acordo entre as Partes, em até 30 (trinta) dias da data do término ou da rescisão do contrato.

6.7.2. Caso a OPERADORA não consiga retirar os equipamentos disponibilizados e instalados no endereço do ASSINANTE, por motivos imputáveis ao ASSINANTE, este ficará responsável pela entrega dos equipamentos à OPERADORA, no prazo e endereço informados pela OPERADORA.

6.7.3. Ocorrendo a retenção pelo ASSINANTE dos equipamentos, fica o ASSINANTE obrigado ao pagamento do valor de mercado do equipamento informado no endereço eletrônico www.supercabomulti.com.br.

6.7.4. Em qualquer das hipóteses previstas nos Itens 6.3.1, 6.7, 6.7.2 e 6.7.3, fica autorizado à OPERADORA, independentemente de prévia notificação, a emissão de um boleto e/ou duplicata, bem como qualquer outro título de crédito, com vencimento imediato, visando à cobrança do valor de mercado do equipamento. Não realizado o pagamento no prazo de vigência, fica a OPERADORA autorizada a levar os títulos a protesto, bem como encaminhar o nome do ASSINANTE aos órgãos de proteção ao crédito, assegurada a prévia notificação; sem prejuízo das demais medidas judiciais e extrajudiciais cabíveis.

6.8. A OPERADORA poderá, a qualquer tempo, a seu exclusivo critério, diretamente ou através de representantes, devidamente identificados, funcionários seus ou não, proceder exames e vistorias nos equipamentos de sua propriedade que estão sob a posse do ASSINANTE, independentemente de prévia notificação.

6.9. A OPERADORA se reserva o direito de disponibilizar novos produtos e equipamentos para aprimorar a qualidade dos serviços prestados aos ASSINANTES, não sendo, contudo, obrigada a substituir os equipamentos disponibilizados ao ASSINANTE por outros de tecnologia mais recente ou moderna.

CLÁUSULA SÉTIMA – DA INSTALAÇÃO DOS SERVIÇOS

7.1. Antes de procedida a instalação dos serviços, a OPERADORA irá verificar a existência de viabilidade técnica quanto ao endereço de instalação discriminado no TERMO DE CONTRATAÇÃO, ou em outra forma de adesão ao presente Contrato. Havendo viabilidade técnica, a instalação dos Serviços de Acesso Condicionado (SEAC) ocorrerá no prazo máximo previsto no TERMO DE CONTRATAÇÃO, ressalvadas as exceções e limitações de responsabilidade previstas em Lei e neste instrumento. Não havendo viabilidade técnica, o presente instrumento será rescindido de pleno direito, sem nenhum ônus ao ASSINANTE.

7.1.1. O prazo estipulado no item acima poderá sofrer alterações, nas seguintes hipóteses: (i) caso o ASSINANTE não disponibilize a infraestrutura necessária à correta instalação dos equipamentos no seu endereço; (ii) em caso de eventos fortuitos ou de força maior, como instabilidade climática; (iii) em caso de atrasos decorrentes de culpabilidade de terceiros, como atrasos na entrega dos equipamentos necessários; (iv) outras hipóteses que não exista culpabilidade da OPERADORA.

7.2. O ASSINANTE poderá solicitar a transferência do endereço de instalação previsto no TERMO DE CONTRATAÇÃO, ficando a transferência condicionada à presença das condições técnicas para a prestação dos serviços pela OPERADORA, e ao pagamento do valor da nova instalação pelo ASSINANTE.

7.2.1. Caso não seja possível, por qualquer motivo, a prestação dos Serviços de Acesso Condicionado no local para onde o ASSINANTE solicitou a transferência do endereço de instalação, fica facultado ao ASSINANTE a rescisão do presente instrumento, hipótese em que o ASSINANTE estará sujeito às penalidades previstas no Contrato de Permanência, caso se trate de ASSINANTE sujeito a fidelidade contratual.

CLÁUSULA OITAVA – DA INTERRUPÇÃO DOS SERVIÇOS

8.1. O ASSINANTE reconhece que os Serviços de Acesso Condicionado (SEAC) poderão ser interrompidos, de maneira programada ou não, o que não constitui infração ao presente instrumento ou hipótese de rescisão contratual.

8.2. Em caso de interrupção programada, independentemente do período que perdurar a respectiva interrupção programada, o ASSINANTE reconhece não ter direito a nenhum desconto, ressarcimento, compensação, reparação ou indenização.

8.2.1. Considera-se interrupção programada aquele objeto de aviso ao ASSINANTE com no mínimo 24 (vinte e quatro) horas de antecedência, por escrito, e-mail, mensagem de texto e/ou através de disponibilização de anúncio no endereço eletrônico da OPERADORA <inserir endereço eletrônico>.

8.3. Em caso de interrupção não programada dos Serviços de Acesso Condicionado (SEAC), a OPERADORA deverá ressarcir ao ASSINANTE o valor proporcional ao Plano de Serviço e ao número de horas ou fração superior a 30 (trinta) minutos ininterruptos, o que deve ocorrer mediante desconto a ser concedido até na 3ª (terceira) mensalidade subsequente ao respectivo evento. Em caso de interrupção não programada, inferior a 30 (trinta) minutos ininterruptos, o ASSINANTE reconhece não ter direito a nenhum desconto, ressarcimento, compensação, reparação ou indenização.

8.3.1. No caso de programas pagos individualmente, a exemplo do conteúdo *"On Demand"*, a compensação deverá ser feita pelo valor integral, independentemente do período de interrupção.

8.3.2. O ASSINANTE reconhece que, para fazer jus ao desconto (ressarcimento) estabelecido no presente instrumento, o mesmo deverá entrar em contato com o Centro de Atendimento ao ASSINANTE disponibilizado pela OPERADORA visando a abertura de um chamado (ocorrência), o que deve ser feito pelo ASSINANTE imediatamente após à constatação da interrupção não programada, momento em que será gerado pela OPERADORA um número de protocolo.

8.3.2. O tempo de interrupção não programada, para efeitos de descontos (ressarcimentos), será computado a partir da efetiva abertura do chamado (ocorrência) pelo ASSINANTE junto ao Centro de Atendimento ao ASSINANTE disponibilizado pela OPERADORA.

8.4. A responsabilidade da OPERADORA é limitada ao desconto (ressarcimento), não sendo devido pela OPERADORA nenhuma outra compensação, reparação ou indenização adicional.

8.5. A OPERADORA não será obrigada a efetuar o desconto (ressarcimento) ao ASSINANTE, se a interrupção dos Serviços de Acesso Condicionado (SEAC) ocorrer em função de qualquer das seguintes hipóteses:

8.5.1. Interrupção decorrente de fatos atribuídos ao próprio ASSINANTE ou terceiros, por erros de operação do ASSINANTE, falhas em qualquer equipamento do ASSINANTE ou de terceiros, ou outra circunstância que não seja da responsabilidade exclusiva da OPERADORA;

8.5.2. Interrupção decorrente de caso fortuito ou força maior;

8.5.3. Em caso de furto, roubo, perda, extravio ou danos a equipamentos ou infraestrutura do ASSINANTE ou da própria OPERADORA;

8.5.4. Na hipótese do ASSINANTE não entrar em contato com o Centro de Atendimento ao ASSINANTE disponibilizado pela OPERADORA, visando a abertura do chamado (ocorrência) relacionado a eventual interrupção;

8.5.5. Outras hipóteses já estabelecidas em Lei ou no presente instrumento.

CLÁUSULA NONA – DA SUSPENSÃO DOS SERVIÇOS

9.1. O ASSINANTE adimplente pode requerer a suspensão, sem ônus, da prestação dos Serviços de Acesso Condicionado (SEAC), uma única vez, a cada período de 12 (doze) meses, pelo prazo ininterrupto mínimo de 30 (trinta) dias e máximo de 120 (cento e vinte) dias, mantendo a possibilidade de restabelecimento, sem ônus, da prestação dos serviços contratados no mesmo endereço.

9.1.1. Em hipótese alguma haverá a concessão do pedido de suspensão dos serviços em face de ASSINANTE inadimplente, ou que não esteja em dia com quaisquer de suas obrigações. Para o acatamento do pedido de suspensão dos serviços, o ASSINANTE inadimplente terá que realizar o pagamento de todas as pendências financeiras existentes, bem como regularizar todas suas obrigações contratuais.

9.1.2. O prazo de suspensão dos Serviços de Acesso Condicionado (SEAC), não utilizado pelo ASSINANTE não será cumulativo de um ano para outro. Ou seja, é direito do ASSINANTE requerer no máximo, por uma única vez, dentro do período de 12 (doze) meses, a suspensão dos serviços, pelo prazo ininterrupto mínimo de 30 (trinta) dias e máximo de 120 (cento e vinte) dias.

9.1.3. O prazo da OPERADORA para atendimento do requerimento de suspensão do serviço é de 24 (vinte e quatro) horas a contar da solicitação do ASSINANTE.

9.1.4. Findo o prazo de suspensão formalmente requerido pelo ASSINANTE, automaticamente, os Serviços de Acesso Condicionado (SEAC) serão reativados, não havendo necessidade de comunicação pela OPERADORA, sendo também reativadas as cobranças inerentes à prestação dos serviços, nos termos contratados.

9.2. O ASSINANTE poderá requerer o restabelecimento dos Serviços de Acesso Condicionado (SEAC) antes do término do prazo de suspensão inicialmente solicitado.

9.2.1. Caso seja feita a solicitação de restabelecimento dos Serviços de Acesso Condicionado (SEAC) em período inferior ao inicialmente solicitado a título de suspensão, não poderá o ASSINANTE, posteriormente à reativação, dentro do mesmo período de 12 (doze) meses, requerer novo pedido de suspensão dos Serviços de Acesso Condicionado (SEAC) em relação ao período de suspensão não utilizado.

9.3. A OPERADORA poderá suspender parcialmente os Serviços de Acesso Condicionado (SEAC), em caso de inadimplemento do ASSINANTE, desde que notifique o ASSINANTE, por escrito, e-mail ou mensagem de texto, com antecedência mínima de 15 (quinze) dias acerca da suspensão dos serviços, devendo esta notificação conter os seguintes elementos: (i) os motivos da suspensão; (ii) as regras e prazos de suspensão parcial e total e rescisão do contrato; (iii) o valor do débito e o mês de referência; e (iv) a possibilidade do registro do débito em sistemas de proteção ao crédito, após a rescisão do contrato.

9.3.1. Em se tratando de Serviços de Acesso Condicionado, a suspensão parcial caracteriza-se pela disponibilização, no mínimo e tão somente, dos Canais de Programação de Distribuição Obrigatória.

9.3.2. Somente depois de regularizados os pagamentos pendentes (incluídos a multa, atualização monetária e juros de mora), e/ou regularizada qualquer outra infração contratual, é que os Serviços de Acesso Condicionado (SEAC) serão restabelecidos pela OPERADORA. O restabelecimento dos serviços ocorrerá no prazo máximo de 48 (quarenta e oito) horas, a contar da quitação dos débitos pendentes (incluídos a multa, atualização monetária e juros de mora).

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

9.4. Transcorridos 30 (trinta) dias do início da suspensão parcial, e permanecendo o ASSINANTE em situação de inadimplência, poderá a OPERADORA, a seu exclusivo critério, optar pela suspensão total dos Serviços de Acesso Condicionado (SEAC), independentemente de qualquer notificação ou comunicação prévia ou posterior ao ASSINANTE.

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

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

9.6. Em caso de atraso no pagamento pelo ASSINANTE de qualquer quantia devida à OPERADORA, mesmo que não iniciado pela OPERADORA os procedimentos de suspensão parcial e total previstos nos itens 9.3 e 9.4 acima, ficam automaticamente suspensos os serviços de manutenção prestados pela OPERADORA no âmbito deste Contrato (seja manutenção de equipamentos, seja manutenção dos próprios serviços de acesso condicionado), bem como suspenso o atendimento a qualquer solicitação do ASSINANTE, a exemplo de solicitação de mudança de titularidade, mudança de endereço, mudança do local de instalação do Ponto Principal e/ou do(s) Ponto(s) Adicional(is) dentro do mesmo endereço do ASSINANTE, contratação de conteúdo(s) a *"La Carte"* e/ou *"On Demand"*, dentre outras; o que prevalecerá até a efetiva e total regularização, pelo ASSINANTE, dos valores devidos à OPERADORA.

CLÁUSULA DÉCIMA – DO CONTRATO DE PERMANÊNCIA

10.1. Caso seja do interesso do ASSINANTE se valer de determinados benefícios ofertados pela OPERADORA, a critério exclusivo da OPERADORA, o ASSINANTE deverá pactuar com a OPERADORA, separadamente, um *Contrato de Permanência*, documento em que

serão identificados os benefícios concedidos ao ASSINANTE (válidos exclusivamente durante o período de fidelidade contratual) e, em contrapartida, o prazo de fidelidade contratual que o mesmo deverá observar, bem como as penalidade aplicáveis ao ASSINANTE em caso de rescisão contratual antecipada.

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

10.2. Os benefícios concedidos pela OPERADORA poderão corresponder a descontos nas mensalidades dos serviços de acesso condicionado (SEAC), descontos ou isenção nas mensalidades da locação dos equipamentos utilizados nos serviços, descontos ou isenção dos valores correspondentes à instalação ou ativação dos serviços, dentre outros a exclusivo critério da OPERADORA.

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

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

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

10.5. O ASSINANTE reconhece que a suspensão dos serviços a pedido do próprio ASSINANTE, ou por inadimplência ou infração contratual do ASSINANTE, acarreta automaticamente na suspensão da vigência do presente instrumento e do *Contrato de Permanência* por período idêntico, de modo que o período de suspensão não é computado para efeitos de abatimento do prazo de fidelidade contratual.

CLÁUSULA DÉCIMA PRIMEIRA – DOS DIREITOS E DEVERES DA OPERADORA

11.1. **São Deveres da OPERADORA**, além de outras obrigações previstas em Lei e no presente instrumento:

11.1.1. Realizar a distribuição dos sinais em condições técnicas adequadas para divulgar o conteúdo audiovisual do Plano de Serviço contratado pelo ASSINANTE.

11.1.2. Observar as normas e regulamentos aplicáveis aos serviços de telecomunicações, em especial aos Serviços de Acesso Condicionado (SEAC).

11.1.3. Prestar informações claras ao ASSINANTE, com relação a todos os Planos de Serviços ofertados, seus preços, condições de fruição, bem como o preço dos Serviços Adicionais, valores cobrados à título de instalação, reparo e locação, e demais condições técnicas e comerciais relativas à prestação dos Serviços de Acesso Condicionado (SEAC).

11.1.4. Disponibilizar ao ASSINANTE, quando por ele solicitado e às expensas dele, quando aplicável, dispositivo que permita o bloqueio de canais ou programas, sendo da responsabilidade do ASSINANTE efetuar o bloqueio quando desejado.

11.1.5. Manter em pleno e adequado funcionamento o Centro de Atendimento ao Cliente, conforme regras impostas pela ANATEL à OPERADORA em decorrência da sua classificação como *Prestadora de Pequeno Porte (PPP)*, atendendo e respondendo às reclamações e solicitações do ASSINANTE, de acordo com os prazos previstos no presente Contrato.

11.1.6. Não impedir, por contrato ou por qualquer outro meio, que o assinante seja servido por outras redes ou serviços de telecomunicações.

11.1.7. Submeter-se à fiscalização exercida pela ANATEL.

11.1.8. Possibilitar ao ASSINANTE a verificação e o pagamento do débito vencido ou vincendo, no Centro de Atendimento ou por meio eletrônico.

11.1.9. Solucionar as reclamações do ASSINANTE sobre problemas e falhas nos serviços prestados, bem como fornecer esclarecimentos às reclamações e dúvidas do ASSINANTE, ressalvadas as exceções e limitações de responsabilidades previstas em Lei e neste instrumento.

11.1.10. Respeitar e se submeter fielmente às cláusulas e condições pactuadas neste Contrato.

11.2. São Direitos da OPERADORA, além de outros previstos em Lei e no presente instrumento:

11.2.1. A seu critério, 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.

11.2.2. Não permitir a contratação de novos serviços pelo ASSINANTE inadimplente, até a quitação do débito.

11.2.3. Criar, modificar e/ou excluir Plano de Serviço a qualquer tempo, respeitada a legislação vigente, e o dever de informar o ASSINANTE com antecedência de 30 (trinta) dias antes da implantação.

11.3. É permitido à OPERADORA realizar a oferta ao ASSINANTE dos Serviços de Acesso Condicionado (SEAC), espécie de Serviço de Televisão por Assinatura, conjuntamente com outros serviços de telecomunicações e/ou serviços de valor adicionado. A prestação de serviços de forma conjunta poderá ser feita diretamente pela OPERADORA ou em parceria com outras empresas. Os diversos serviços objeto da oferta conjunta (COMBO) poderão ser contratados conjuntamente através da assinatura ou aceite eletrônico de um único TERMO DE CONTRATAÇÃO, ou outras formas de adesão previstas no presente Contrato.

11.3.1. Quando realizada a contratação conjunta de serviços de telecomunicações e/ou serviços de valor adicionado (COMBO), independente do formato contratual, a OPERADORA deverá utilizar a mesma data de reajuste para todos os serviços disponibilizados ao ASSINANTE.

11.4. Fica assegurado a OPERADORA, independente da aquiescência do ASSINANTE, o direito de terceirizar o desenvolvimento de atividades inerentes, acessórias ou complementares ao Serviço de Acesso Condicionado (SEAC), a exemplo, mas não se limitando, aos serviços de instalação ou ativação, manutenção e suporte.

11.4.1. A OPERADORA, em qualquer caso, continuará responsável perante a ANATEL e o ASSINANTE pela prestação e execução do serviço contratado.

CLÁUSULA DÉCIMA SEGUNDA – DOS DIREITOS E DEVERES DO ASSINANTE

12.1. São Deveres do ASSINANTE, além de outras obrigações previstas em Lei, na regulamentação e no presente instrumento:

12.1.1. Cumprir as obrigações fixadas no presente instrumento, a exemplo dos pagamentos devidos em razão dos serviços decorrentes deste contrato, de acordo com o Plano de Serviço e Serviços Adicionais contratados, valores, periodicidade, forma, condições e vencimentos indicados no TERMO DE CONTRATAÇÃO, parte integrante e essencial à celebração do presente instrumento.

12.1.2. Utilizar adequadamente os serviços, redes e equipamentos relativos ao serviço ora contratado, comunicando à OPERADORA qualquer eventual anormalidade observada, devendo registrar sempre o número do chamado para suporte a eventual futura reclamação referente ao problema comunicado.

12.1.3. Fornecer todas as informações necessárias à prestação e fruição do serviço objeto deste contrato, e outras que venham a ser solicitadas pela OPERADORA.

12.1.4. Providenciar local adequado e infraestrutura necessária à correta instalação e funcionamento do serviço, garantindo à OPERADORA amplo acesso as suas dependências, a qualquer tempo, independentemente de aviso prévio, ou qualquer outra formalidade judicial ou extrajudicial.

12.1.4.1 A título de infraestrutura adequada a ser disponibilizada pelo ASSINANTE compreende-se, sem se limitar: aparelhos televisores ou outros equipamentos que viabilizem a reprodução de imagem e som, suportes adequados para permanência dos equipamentos, rede elétrica compatível e aterrada, local protegido do calor e umidade, dentre outros.

12.1.5 É de exclusiva responsabilidade do ASSINANTE a instalação, manutenção, proteção e aterramento elétrico de toda sua rede interna, bem como dos equipamentos terminais de sua propriedade.

12.1.6. Zelar pela segurança e integridade dos equipamentos da OPERADORA ou de terceiros sob sua responsabilidade, instalados em suas dependências em razão da prestação dos serviços, respondendo por eventuais danos, avarias, perda, furto, roubo ou extravios sofridos pelos mesmos, considerando serem tais equipamentos insuscetíveis de penhora, arresto e outras medidas de execução e ressarcimento de exigibilidade de terceiros perante o ASSINANTE.

12.1.7 Cumprir as obrigações lhe outorgadas legalmente pelo Artigo 4.º e incisos do Regulamento Geral de Direitos do Consumidor de Serviços de Telecomunicações (RGC), anexo à Resolução ANATEL 632/2014, quais sejam: (i) utilizar adequadamente os serviços, equipamentos e redes de telecomunicações; (ii) respeitar os bens públicos e aqueles voltados à utilização do público em geral; (iii) comunicar às autoridades competentes irregularidades ocorridas e atos ilícitos cometidos por Prestadora de serviço de telecomunicações; (iv) cumprir as obrigações fixadas no contrato de prestação do serviço, em especial efetuar pontualmente o pagamento referente à sua prestação, observadas as disposições regulamentares; (v) 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 certificadas; (vi) 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; e (vii) comunicar imediatamente à sua Prestadora: a) o roubo, furto ou

extravio de dispositivos de acesso; b) a transferência de titularidade do dispositivo de acesso; e c) qualquer alteração das informações cadastrais.

12.1.8. Permitir às pessoas designadas pela OPERADORA o acesso às dependências onde estão instalados os equipamentos disponibilizados e necessários à prestação dos serviços e, caso haja utilização de equipamento(s) que não esteja(m) devidamente certificado(s) e homologado(s), permitir a retirada deste(s) equipamento(s) por parte dos funcionários da OPERADORA.

12.1.9. Manter os equipamentos no local da instalação realizada pela OPERADORA, contatando-a previamente para agendamento nos casos em que necessitar de manutenção ou alteração do local de instalação.

12.1.10. Manter as características dos equipamentos a serem utilizados, não realizando qualquer modificação que desconfigure a funcionalidade para a qual foi homologado, sob pena de rescisão de pleno direito do presente instrumento e sujeição do ASSINANTE às penalidades previstas em Lei e neste Contrato.

12.1.11. Zelar pela imagem e reputação da OPERADORA, sendo vedada a difusão ou veiculação, por qualquer meio, de qualquer mensagem ou informação inverídica, difamatória, injuriosa ou caluniosa, ou que possa de qualquer maneira denegrir a imagem ou a reputação da OPERADORA, ou quaisquer de seus sócios ou pessoas a ela vinculadas.

12.1.12. Responsabilizar-se pelo uso adequado de senhas ou outros dispositivos de segurança eventualmente disponibilizados pela OPERADORA.

12.1.13. Respeitar e se submeter fielmente às cláusulas e condições pactuadas no presente instrumento.

12.2. São Direitos do ASSINANTE, além de outros previstos em Lei, na regulamentação e no presente instrumento:

12.2.1. Ao acesso e fruição dos serviços dentro dos padrões de qualidade e regularidade previstos na regulamentação, e conforme as condições previstas no presente instrumento e respectivo TERMO DE CONTRATAÇÃO;

12.2.2. À liberdade de escolha da Prestadora e do Plano de Serviço;

12.2.3. Ao 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;

12.2.4. Ao 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;

12.2.5. À 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;
12.2.6. À não suspensão do serviço sem sua solicitação, ressalvada a hipótese da existência de débito vencido ou de término do prazo de validade do crédito, ou por descumprimento de deveres constantes do Artigo 4.º da Lei 9.472/97, sempre após notificação prévia pela OPERADORA;

12.2.7. À privacidade nos documentos de cobrança e na utilização de seus dados pessoais pela OPERADORA;

12.2.8. À apresentação da cobrança pelos serviços prestados em formato adequado, respeitada a antecedência mínima de 5 (cinco) dias da data de vencimento;

12.2.9. À resposta eficiente e tempestiva, pela OPERADORA, às suas reclamações, solicitações de serviços e pedidos de informação;

12.2.10. Ao encaminhamento de reclamações ou representações contra a OPERADORA, junto à ANATEL ou aos organismos de defesa do consumidor;

12.2.11. À reparação pelos danos causados pela violação dos seus direitos;

12.2.12. A ter restabelecida a integridade dos direitos relativos à prestação dos serviços, a partir da quitação do débito, ou de acordo celebrado com a OPERADORA;

12.2.13. A 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;

12.2.14. A obter, mediante solicitação, a suspensão temporária do serviço prestado, nos termos da regulamentação específica dos Serviços de Acesso Condicionado (SEAC) e de acordo com o presente instrumento;

12.2.15. À rescisão do contrato de prestação do serviço, a qualquer tempo e sem ônus, sem prejuízo das condições aplicáveis às contratações com prazo de permanência, hipótese em que o ASSINANTE ficará sujeito às penalidades previstas neste instrumento e no Contrato de Permanência;

12.2.16. De receber o contrato de prestação de serviço, bem como o Plano de Serviço contratado, sem qualquer ônus e independentemente de solicitação;

12.2.17. À transferência de titularidade de seu contrato de prestação de serviço, mediante cumprimento, pelo novo titular, dos requisitos necessários para a contratação inicial do serviço, ficando condicionada ao prévio consentimento da OPERADORA, por escrito;

12.2.18. A não ser cobrado pela assinatura ou qualquer outro valor referente ao serviço durante a sua suspensão total;

12.2.19. A não ter cobrado qualquer valor alheio à prestação do serviço de telecomunicações sem autorização prévia e expressa.

12.2.20. Ao recebimento adequado dos serviços de instalação, manutenção e retirada dos equipamentos necessários à recepção dos sinais;

12.2.21. À substituição, sem ônus, dos equipamentos instalados em seu endereço e necessários à prestação do serviço, em caso de incompatibilidade técnica ocasionada por modernização da rede da OPERADORA, que impeça a fruição do serviço; e

12.2.22. À substituição, sem ônus, dos equipamentos da OPERADORA instalados em seu endereço, necessários à prestação do serviço, em caso de vício ou fato do produto.

12.3. O ASSINANTE deverá comunicar imediatamente à OPERADORA, através de seus Serviços de Atendimento ao Cliente, qualquer problema que identificar nos serviços objeto deste contrato, registrando sempre o número do chamado para suporte a eventual futura reclamação referente ao problema comunicado.

12.4. A prestação de serviços ora contratados é de natureza individual e intransferível, não sendo permitido ao ASSINANTE a cessão ou venda total ou parcial desses serviços a terceiros, a qualquer título que seja, salvo em caso de prévia e expressa autorização da OPERADORA.

12.5. Em cumprimento à exigência prevista no Artigo 3º, inciso XVIII, do Regulamento Geral de Direitos do Consumidor de Serviços de Telecomunicações (RGC), anexo à Resolução ANATEL 632/2014, o ASSINANTE, neste ato, de maneira prévia, livre e expressa, atesta sua plena concordância quanto ao recebimento de mensagens de cunho publicitário em sua estação móvel, nada tendo a reclamar, seja a que título for.

CLÁUSULA DÉCIMA TERCEIRA – DO PREÇO E ENCARGOS MORATÓRIOS

13.1. Pelos Serviços de Acesso Condicionado (SEAC) objeto do presente Contrato, o ASSINANTE pagará à OPERADORA os valores pactuados no TERMO DE CONTRATAÇÃO, onde constará também a periodicidade de cada pagamento, a forma, as condições e as datas de vencimento respectivas.

13.1.1. No TERMO DE CONTRATAÇÃO constará ainda o valor a ser pago pelo ASSINANTE em decorrência do Plano de Serviço contratado; pelos serviços de instalação; por cada Ponto Adicional; bem como o valor a ser pago pelo ASSINANTE em virtude da locação de equipamentos, salvo, neste último caso, se as partes convencionaram a disponibilização dos equipamentos mediante comodato.

13.2. Sem prejuízo do pagamento dos valores previstos no TERMO DE CONTRATAÇÃO, o ASSINANTE deverá pagar a OPERADORA por qualquer serviço adicional solicitado, a exemplo mas não se limitando a contratação de conteúdo(s) a *"La Carte"* e/ou *"On Demand"*, observado os valores dos conteúdos divulgados no endereço eletrônico www.supercabomulti.com.br da OPERADORA, e informado ao ASSINANTE no ato da contratação.

13.3. Adicionalmente, o ASSINANTE ficará obrigado ao pagamento de taxas, de acordo com os valores constantes no site da OPERADORA (cabendo ao ASSINANTE certificar-se previamente junto à OPERADORA do valor vigente a época), correspondentes aos seguintes serviços:

13.3.1. Instalação de Ponto Adicional no mesmo endereço do ASSINANTE, condicionada à análise técnica da OPERADORA.

13.3.2. Mudança de endereço do ASSINANTE, ficando esta mudança condicionada à análise técnica da OPERADORA.

13.3.3. Transferência do Ponto Principal ou do(s) Ponto(s) Adicional(is) dentro do mesmo endereço do ASSINANTE, ficando esta mudança condicionada à análise técnica da OPERADORA.

13.3.4. Manutenção ou troca de equipamentos, caso algum destes eventos tenha sido causado por ação ou omissão do próprio ASSINANTE;

13.3.5. Mobilização de técnicos ao local da instalação e constatado que não existiam falhas nos Serviços de Acesso Condicionado (SEAC), ou que estas falhas eram decorrentes de erros de operação do ASSINANTE, ou problemas na própria infraestrutura e equipamentos do ASSINANTE ou de terceiros; ou outras hipóteses de visita improdutiva;

13.3.6. Outros serviços pontuais ou recorrentes que venham a ser executados pela OPERADORA e que não estejam compreendidos no âmbito do presente Contrato, ou que foram executados em decorrência de ação ou omissão culposa ou dolosa do próprio ASSINANTE e/ou de terceiros.

13.4. O ASSINANTE declara plena ciência e concordância que o pagamento dos valores pactuados no TERMO DE CONTRATAÇÃO, será realizado, alternativamente, por meio de boleto bancário, cartão de crédito ou débito de titularidade do ASSINANTE ou de terceiros, débito em conta corrente do ASSINANTE ou outra modalidade de pagamento, conforme informado no TERMO DE CONTRATAÇÃO.

13.4.1. No caso de utilização de cartão de crédito ou débito cujo titular é terceira pessoa, o ASSINANTE declara possuir autorização da pessoa titular do cartão, sendo de sua exclusiva responsabilidade a utilização e veracidade das informações prestadas, seja no âmbito cível, seja no âmbito criminal.

13.4.2. Sendo o pagamento via cartão de crédito, e possibilitando a OPERADORA o pagamento parcelado, o TERMO DE CONTRATAÇÃO discriminará se o pagamento ocorrerá à vista ou parcelado.

13.4.3. É facultado ao ASSINANTE alterar a modalidade de pagamento prevista no TERMO DE CONTRATAÇÃO. Para tanto, deverá entrar em contato com a Central de Atendimento ao Assinante disponibilizada pela OPERADORA, com antecedência mínima de 15 (quinze) dias úteis. A alteração não surtirá efeitos em relação a cobranças, lançamentos ou ordens de pagamento já emitidas pela OPERADORA.

13.5. Os lançamentos no cartão de crédito ou débito informado pelo ASSINANTE serão realizados na data de vencimento informada no TERMO DE CONTRATAÇÃO.

13.5.1. A OPERADORA realizará apenas 01 (uma) tentativa de lançamento do valor a ser cobrado no cartão de crédito ou débito informado pelo ASSINANTE. Em caso de recusa do cartão de crédito ou débito, a OPERADORA poderá, a seu único e exclusivo critério, iniciar os procedimentos de suspensão parcial e total dos serviços, nos termos dos itens 9.3 e 9.4 deste instrumento.

13.5.2. Caso a OPERADORA seja notificada pela empresa OPERADORA do cartão de crédito do ASSINANTE ou do terceiro, de que o pagamento foi contestado e estornado, a OPERADORA poderá, a seu único e exclusivo critério, iniciar os procedimentos de suspensão parcial e total dos serviços, nos termos dos itens 9.3 e 9.4 deste instrumento.

13.6. Os lançamentos do débito na conta corrente informada do ASSINANTE serão realizados na data de vencimento informada no TERMO DE CONTRATAÇÃO.

13.6.1. A OPERADORA realizará apenas 01 (uma) tentativa de lançamento do débito na conta corrente informada pelo ASSINANTE. Em caso de impossibilidade de realização

do débito na conta corrente, a OPERADORA poderá, a seu único e exclusivo critério, iniciar os procedimentos de suspensão parcial e total dos serviços, nos termos dos itens 9.3 e 9.4 deste instrumento.

13.7. Ficará a exclusivo critério da OPERADORA a realização de novas tentativas de lançamento das cobranças objeto do presente Contrato no cartão de crédito ou débito informado pelo ASSINANTE, e/ou na conta corrente informada pelo ASSINANTE. Tais tentativas de lançamento são consideradas como mero procedimento de cobrança assegurado contratualmente, não configurando novação ou alteração contratual tácita em relação as datas de vencimento pactuadas originalmente, bem como não representando nenhuma espécie de tolerância quanto as infrações contratuais por parte do ASSINANTE ou renúncia de direitos por parte da OPERADORA.

13.8. O boleto de cobrança será entregue ao ASSINANTE com antecedência mínima de 5 (cinco) dias da data de vencimento, podendo esta entrega ocorrer fisicamente, por e-mail, através de aplicativo ou mediante disponibilização na Central de Atendimento ao Assinante na internet, a critério da OPERADORA. O não recebimento do documento de cobrança pelo ASSINANTE não isenta o mesmo do devido pagamento. Nesse caso, o ASSINANTE deverá, em até 48 (quarenta e oito) horas antes da data de vencimento, contatar a OPERADORA pela sua Central de Atendimento ao Assinante, para que seja orientado como proceder ao pagamento dos valores acordados ou retirar a 2ª (segunda) via do documento de cobrança.

13.9. Poderá a OPERADORA, independentemente da aquiescência do ASSINANTE, terceirizar a cobrança dos valores pactuados no TERMO DE CONTRATAÇÃO, ou decorrentes da solicitação de Serviços Adicionais, dentre outros, a pessoa ou empresa distinta da presente relação contratual.

13.10. Havendo atraso no pagamento de qualquer quantia devida à OPERADORA, nos termos deste contrato, o ASSINANTE será obrigado ao pagamento de: (i) multa moratória de 2% (dois por cento) sobre o valor devido; (ii) correção monetária apurada, segundo a variação do IGPM/FGV, INPC ou IPCA, sendo utilizado aquele que melhor recompor as perdas inflacionárias, desde a data do vencimento até a data da efetiva liquidação; e (iii) juros de mora de 1% ao mês, calculados *pro rata die*, desde a data do vencimento até a data da efetiva liquidação; (iv) outras penalidades previstas em Lei e no presente Contrato, sem prejuízo de indenização por danos suplementares.

13.11. Os valores dos Planos de Serviço e demais serviços, serão anualmente reajustados, com base na variação do IGPM/FGV, INPC ou IPCA, sendo utilizado aquele que melhor recompor as perdas inflacionárias.

13.12. As partes declaram que os valores mensais devidos pelo ASSINANTE à OPERADORA são reconhecidos como líquidos, certos e exigíveis em caso de inadimplemento, podendo ser considerados títulos executivos extrajudiciais, a ensejar execução forçada, nos termos da legislação processual civil.

13.13. Na eventualidade da alteração e/ou imposição de obrigação tributária que acresça o valor dos serviços contratados, o ASSINANTE desde já concorda e autoriza o repasse dos respectivos valores, obrigando-se pelos respectivos pagamentos.

13.14. Na hipótese de ser reconhecida a inconstitucionalidade, não incidência ou qualquer outra forma de desoneração de 01 (um) ou mais tributos indiretos recolhidos pela OPERADORA, o ASSINANTE desde já autoriza a OPERADORA ressarcir/recuperar este(s) tributo(s) recolhidos

indevidamente, independentemente de sua ciência ou manifestação expressa ulterior neste sentido.

13.15. Para a cobrança dos valores descritos neste contrato, a OPERADORA poderá providenciar emissão de boleto bancário e/ou duplicata, bem como, em caso de inadimplemento, protestar o referido título ou incluir o nome do ASSINANTE nos órgãos restritivos de crédito, tais como o SERASA e o SPC.

13.16. A OPERADORA se compromete a observar, no tocante ao documento de cobrança, os requisitos previstos no Artigo 74 do Regulamento Geral de Direitos do Consumidor de Serviços de Telecomunicações (RGC), anexo à Resolução ANATEL 632/2014, com exceção do inciso VIII do referido Artigo, que a OPERADORA está dispensada por enquadrar-se no conceito de *Prestadora de Pequeno Porte (PPP)*.

CLÁUSULA DÉCIMA QUARTA – PROCEDIMENTOS DE CONTESTAÇÃO DOS DÉBITOS

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

14.2. O ASSINANTE terá o prazo máximo de 03 (três) anos da data da cobrança, para realizar a contestação de débito perante a OPERADORA, não se obrigando ao pagamento, ou exigindo a devolução, dos valores que considere indevidos.

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

14.2.2. 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, bem como da apresentação das razões pelas quais a contestação foi considerada improcedente pela OPERADORA.

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

14.2.4. A OPERADORA cientificará o ASSINANTE do resultado da contestação do débito.

14.2.4.1. 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.

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

14.2.4.3. 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.

CLÁUSULA DÉCIMA QUINTA – DO ATENDIMENTO AO ASSINANTE

15.1. A OPERADORA disponibilizará ao ASSINANTE um centro de atendimento acessível, mediante chamada de terminal fixo ou móvel, no período compreendido entre as 08 (oito) e 20 (vinte) horas, de forma a possibilitar eventuais reclamações relativas aos serviços contratados ou solicitações a serem feitas pelo ASSINANTE.

15.1.1. Centro de Atendimento Telefônico sem custo para reclamações poderá ser acessado através dos números: (33) 3322-7799.

15.2. Todas as interações entre o ASSINANTE e o Centro de Atendimento da OPERADORA serão gravadas e mantidas até o prazo de **90 (noventa) dias**, durante o qual o ASSINANTE poderá requerer a cópia do conteúdo das gravações.

15.2.1. A disponibilização das cópias das gravações telefônicas ocorrerá no prazo máximo de 10 (dez) dias a contar da solicitação do ASSINANTE, e a disponibilização da cópia de cada gravação poderá ser fracionada em mais de um arquivo eletrônico.

15.2.2. As interações porventura feitas entre Técnicos da OPERADORA em campo e o ASSINANTE não serão gravadas, não podendo a OPERADORA ser compelida a gravar este tipo de interação.

15.2.3. Em caso de descontinuidade da chamada feita pelo ASSINANTE ao centro de atendimento telefônico, a OPERADORA deverá retornar à ligação ao ASSINANTE, salvo nos casos de falta de educação, comportamento inadequado e/ou ofensivo do ASSINANTE, situações de trote ou engano e chamadas originadas por código de acesso com restrição de identificação.

15.3. O ASSINANTE poderá obter no endereço eletrônico www.supercabomulti.com.br todas as informações relativas à OPERADORA, tais como o endereço, telefones de atendimento, horários e dias de atendimento ou funcionamento. E mais, diante do referido endereço eletrônico o ASSINANTE poderá obter todas as informações referentes aos Planos de Serviços ofertados pela OPERADORA.

15.4. As reclamações, solicitações de serviços e pedidos de informação e rescisão feitos pelo ASSINANTE perante a OPERADORA serão recebidos pela Central de Atendimento, e serão cadastradas sob um número de protocolo fornecido ao ASSINANTE.

15.5. Para qualquer registro de reclamação, solicitação ou informação feita pelo ASSINANTE será gerado o número sequencial de protocolo, com data e hora.

15.6. No atendimento ao ASSINANTE, a OPERADORA se compromete a observar os seguintes prazos, de acordo com o tipo de solicitação efetuada pelo ASSINANTE, a saber:

15.6.1. Em se tratando da instalação dos serviços, a OPERADORA se compromete a observar o prazo de instalação previsto no TERMO DE CONTRATAÇÃO, ressalvado o disposto no item 7.1 deste Contrato e ressalvadas as exceções e limitações de responsabilidade previstas em Lei e neste instrumento;

15.6.2. Em se tratando de solicitação de rescisão contratual pelo ASSINANTE, que se dará necessariamente com intervenção de um atendente, a OPERADORA se compromete a dar efeitos imediatos à solicitação de rescisão. Sendo que, neste caso, tratando-se de ASSINANTE sujeito a fidelidade contratual, fica o ASSINANTE obrigado ao pagamento da multa penal estabelecida no Contrato de Permanência.

15.6.3. A OPERADORA deverá solucionar as reclamações e responder aos pedidos de informações do ASSINANTE no prazo máximo de 05 (cinco) dias úteis, a contar do seu respectivo recebimento, ressalvadas também as exceções e limitações de responsabilidade previstas em Lei e neste instrumento.

15.6.4. O pedido de reparo dos Serviços de Acesso Condicionado (SEAC) deverá ser atendido pela OPERADORA no prazo máximo de 05 (cinco) dias úteis, a partir da solicitação do ASSINANTE, devendo ser informado imediatamente o número sequencial de protocolo, com data e hora, que comprove o pedido.

15.6.5. O pedido de suspensão e restabelecimento dos serviços pela OPERADORA deverá ser concluído em até 24 (vinte e quatro) horas, a partir da solicitação do ASSINANTE, devendo ser informado imediatamente o número sequencial de protocolo, com data e hora, que comprove o pedido. Para o pedido de suspensão ou restabelecimento dos serviços, o ASSINANTE deverá estar em dia com suas obrigações contratuais.

15.6.6. Em se tratando de solicitação de histórico de demandas, que devem ser armazenadas pela OPERADORA pelo prazo mínimo de 03 (três) anos após o encaminhamento final da demanda, estas devem ser apresentadas ao ASSINANTE no prazo máximo de 72 (setenta e duas) horas, contadas a partir da respectiva solicitação.

15.6.7. Outras solicitações de serviços apresentadas pelo ASSINANTE à OPERADORA, não especificadas nos itens 15.6.1 a 15.6.6 acima, serão atendidas pela OPERADORA no prazo máximo de 10 (dez) dias úteis, ressalvadas também as exceções e limitações de responsabilidade previstas em Lei e neste instrumento.

15.7. A OPERADORA, por enquadrar-se no conceito de *Prestadora de Pequeno Porte (PPP)*, está isenta da disponibilização de setor de atendimento presencial.

15.8. A OPERADORA, por enquadrar-se no conceito de *Prestadora de Pequeno Porte (PPP)*, está desobrigada da criação de mecanismos de atendimento via internet, devendo apenas constar na sua página um mecanismo de contato disponível a todos os assinantes.

CLÁUSULA DÉCIMA SEXTA – DA LIMITAÇÃO DE RESPONSABILIDADE

16.1. Será de responsabilidade do ASSINANTE os eventuais atrasos ou danos decorrentes da inadequação da infraestrutura necessária de sua propriedade para a instalação dos serviços contratados neste instrumento.

16.2. Será de responsabilidade do ASSINANTE os eventuais danos ou prejuízos, comprovadamente causados aos equipamentos de propriedade da OPERADORA ou de terceiros, em caso de perda, extravio, dano, avarias, furto ou roubo ~~ou destruição~~ dos mesmos, ainda que parcial.

16.3. A OPERADORA empreenderá sempre seus melhores esforços no sentido de manter os Serviços de Acesso Condicionado (SEAC) sempre ativo e disponível ao ASSINANTE, de acordo com as características do Plano de Serviço contratado, mas, considerando-se as características funcionais, físicas e tecnológicas utilizadas, a OPERADORA não garante a continuidade dos serviços que poderão ser interrompidos por diversos motivos, tais como: interrupção ou falha no fornecimento de energia pela concessionária pública em qualquer ponto de suas instalações e da rede, falhas em seus equipamentos e instalações, rompimento parcial ou total dos meios de rede, motivos de caso fortuito ou

força maior, tais como causas da natureza, catástrofes, chuvas, descargas atmosféricas, e outros previstos na legislação.

16.4. A ASSINANTE tem conhecimento de que os serviços poderão ser afetados ou interrompidos em decorrência de ato emanado pelo Poder Público Competente, a exemplo da ANATEL ou ANCINE, que altere ou disponha sobre a vedação e/ou inviabilidade do serviço ou do conteúdo respectivo, a qualquer tempo, independentemente de aviso prévio, ou qualquer outra formalidade judicial ou extrajudicial, não cabendo à OPERADORA qualquer ônus ou penalidade.

16.5. O conteúdo de todos os canais e/ou programas incluídos nos Planos de Serviços ofertados pela OPERADORA e contratados pelo ASSINANTE, é produzido, definido e disponibilizado por terceiros (Programadoras ou Empresas Produtoras), não se responsabilizando a OPERADORA pelo conteúdo disponibilizado, sinopses, publicidade, legendas, dublagens, horários, repetições ou eventuais alterações da programação dos canais e pela adequação e cumprimento desses tópicos à legislação vigente. A responsabilidade da OPERADORA restringe-se a distribuição dos canais.

16.6. O ASSINANTE reconhece e tem total conhecimento que deverá optar por um dos Planos de Serviços ofertados pela OPERADORA, bem como reconhece e tem total conhecimento que os Planos de Serviços são elaborados e disponibilizados a exclusivo critério da OPERADORA.

16.7. A OPERADORA não se responsabiliza por quaisquer danos relacionados a algum tipo de programa externo, ou aqueles vulgarmente conhecidos como vírus de informática, por falha de operação por pessoas não autorizadas, falhas na infraestrutura do ASSINANTE, da concessionária de energia elétrica, ar condicionado, elementos radioativos ou eletrostáticos, poluentes ou outros assemelhados, instabilidades climáticas, descargas atmosféricas, eventos da natureza e nem pelo uso de equipamentos de terceiros, ou ainda por qualquer outra causa em que não exista culpa exclusiva da OPERADORA.

16.7.1. A OPERADORA não se responsabiliza e não garante o funcionamento de equipamentos, serviços, sistemas ou conteúdos ilegais, imorais ou "piratas", assim considerados como aqueles produzidos e comercializados sem a homologação da ANATEL e dos demais órgãos competentes, e/ou que sejam responsáveis por veicular conteúdo autoral sem autorização dos respectivos autores/titulares, e/ou que violem, direta ou indiretamente, qualquer norma Brasileira ou internacional.

16.8. A OPERADORA não se responsabiliza por quaisquer eventuais danos ocorridos no equipamento do ASSINANTE ou da OPERADORA, decorrentes ou não do uso, incluindo-se os motivados por chuvas, descargas elétricas ou atmosféricas, ou pelo não aterramento ou proteção elétrica do local onde se encontra instalado o equipamento.

16.9. Os serviços objetos deste contrato prestados pela OPERADORA não incluem mecanismos de segurança lógica da rede interna do ASSINANTE, sendo de responsabilidade deste a preservação de seus dados, as restrições de acesso e o controle de violação.

16.10. A senha de acesso é de responsabilidade única e exclusiva do ASSINANTE, pelo que a OPERADORA não terá qualquer responsabilidade pelo seu uso, cabendo ao ASSINANTE assumir todo ônus que possa surgir em virtude da má-utilização e guarda da senha.

16.11. O ASSINANTE se compromete a não proceder qualquer tipo de repasse, comercialização, disponibilização ou transferência a terceiros, seja a que título for, dos serviços objeto do presente instrumento, bem como dos equipamentos cedidos em comodato ou locação. É vedado inclusive o repasse para pessoas jurídicas dos serviços contratados em nome de pessoas físicas, ou vice-versa, independentemente de haver vinculação entre elas.

16.12. O ASSINANTE, nos termos da Legislação Brasileira, respeitará os direitos autorais e de propriedade intelectual dos conteúdos dos programas transmitidos pela OPERADORA, respondendo diretamente perante os titulares dos direitos ora referidos pelas perdas, danos, lucros cessantes, e tudo o mais que porventura lhes venha a causar, em razão do uso indevido ou ilegal daqueles direitos.

16.13. Em nenhuma hipótese a OPERADORA será responsável pelo recolhimento do ECAD, devido em decorrência da disponibilização em Locais de Frequência Coletiva do Serviço de Acesso Condicionado (SEAC) contratado pelo ASSINANTE. O ASSINANTE será o único e exclusivo responsável pelo recolhimento do ECAD, e ainda, por quaisquer reclamações, ônus, ou penalidades aplicadas em virtude do descumprimento de tal obrigação.

16.14. A OPERADORA se exime de qualquer responsabilidade por danos e/ou prejuízos e/ou pela prática de atividades e condutas negativas pelo ASSINANTE, danosas e/ou ilícitas, através da utilização dos serviços objetos do presente Contrato.

16.15. A responsabilidade relativa a este Contrato limitar-se-á aos danos diretos, desde que devidamente comprovados, excluindo-se danos indiretos ou incidentais e/ou insucessos comerciais, bem como perda de receitas e lucros cessantes, causados por uma Parte à outra. Em qualquer hipótese, a responsabilidade de cada uma das partes está limitada incondicionalmente ao valor total fixado no presente instrumento, TERMO DE CONTRATAÇÃO e Plano de Serviço.

16.16. Este instrumento de contrato não se vincula a nenhum outro tipo de serviço, mesmo que seja feita a contratação de forma conjunta de serviços de telecomunicações, sendo certo que quaisquer novas obrigações ou ajustes entre as partes somente poderão se estabelecer mediante a assinatura de novo instrumento específico.

16.17. As Partes reconhecem e aceitam que a extinção ou a limitação de responsabilidade previstas neste instrumento constituem fator determinante para a contratação sob exame, e foram devidamente consideradas por ambas as partes antes da assinatura do presente contrato.

CLÁUSULA DÉCIMA SÉTIMA – DOS DIREITOS AUTORAIS E DE PROPRIEDADE INTELECTUAL DOS CONTEÚDOS QUE COMPÕEM A PROGRAMAÇÃO

17.1. O ASSINANTE reconhece para todos os fins de direito, que todos os conteúdos dos programas transmitidos pela OPERADORA, através dos Serviços de Acesso Condicionado (SEAC) objeto do presente Contrato, são protegidos pela Lei 9.610/98 (Lei de Direitos Autorais) e Lei 9.279/96 (Lei de Propriedade Industrial), bem como tratados e convenções internacionais.

17.2. O ASSINANTE reconhece para todos os fins de direito, que a utilização dos conteúdos dos programas transmitidos pela OPERADORA, através dos Serviços de Acesso Condicionado (SEAC) objeto do presente Contrato, destina-se única e exclusivamente para fins de recepção doméstica ou particular.

17.3. É vedado ao ASSINANTE utilizar, reproduzir ou retransmitir, em caráter parcial ou total, sob qualquer forma, e independentemente da tecnologia empregada, os canais, conteúdos audiovisuais e programas transmitidos pela OPERADORA, com intuito direto ou indireto de lucro ou, ainda quando inexistente o intuito de lucro, a utilização, reprodução ou retransmissão seja vedada por Lei.

17.4. A utilização, reprodução ou retransmissão, dos canais, conteúdos audiovisuais e programas transmitidos, sem a autorização do respectivo titular dos direitos patrimoniais e morais (à exemplo da Programadora), caracterizará violação à Lei 9.610/98 (Lei de Direitos Autorais) e Lei 9.279/96 (Lei de Propriedade Industrial), ficando o ASSINANTE sujeito as penalidades cíveis e criminais previstas nas mencionadas Leis.

17.5. Constatada pela OPERADORA a utilização do serviço em número de pontos superior ao contratado, ou a utilização do(s) equipamentos(s) em endereço diverso do informado pelo ASSINANTE no TERMO DE CONTRATAÇÃO, ou ainda a utilização do serviço com finalidade diversa, ficará o ASSINANTE obrigado ao pagamento de multa penal, não compensatória, equivalente a 10 (dez) vezes o valor vigente do Plano de Serviço contratado, sem prejuízo de indenização por danos suplementares e demais penalidades previstas em Lei e no presente instrumento. Em tais casos, fica ainda assegurado à OPERADORA a rescisão de pleno direito deste Contrato.

17.6. Tratando-se de Serviços de Acesso Condicionado (SEAC) contratado pelo ASSINANTE para disponibilização em Locais de Frequência Coletiva, conforme definição constante no item 1.1.12 deste Contrato, o ASSINANTE reconhece o direito de recolhimento do ECAD nos termos da Lei, sendo de responsabilidade única e exclusiva do ASSINANTE providenciar e arcar às suas expensas com o recolhimento do ECAD.

17.7. A inobservância pelo ASSINANTE de quaisquer destas obrigações configurará violação da legislação aplicável ao direito autoral e propriedade intelectual, submetendo-se, o ASSINANTE e seus, sucessores e/ou terceiros interessados, às sanções cíveis e penais cabíveis.

CLÁUSULA DÉCIMA OITAVA – DA VIGÊNCIA E RESCISÃO

18.1. O presente instrumento vigerá pelo prazo discriminado no TERMO DE CONTRATAÇÃO, a contar da data de assinatura ou aceite eletrônico do TERMO DE CONTRATAÇÃO ou outra forma de adesão ao presente instrumento, podendo ser renovado por períodos iguais e sucessivos, segundo as mesmas cláusulas e condições aqui determinadas, desde que não haja manifestação formal por qualquer das partes, em sentido contrário, no prazo de até 30 (trinta) dias antes do término contratual.

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

18.1.1.1. Considera-se rescisão parcial a redução do Plano de Serviço, Pacote(s) Opcional(is) e/ou dos Ponto(s) Adicional(is) contratados, ou qualquer outra alteração contratual que acarrete na redução dos valores pagos pelo ASSINANTE à OPERADORA.

18.1.2. Uma vez completado o prazo de fidelidade contratual, e uma vez renovada automaticamente a vigência do presente contrato, o ASSINANTE perderá automaticamente direito aos benefícios antes concedidos pela OPERADORA. Mas, por

outro lado, não estará sujeito a nenhum prazo de fidelização contratual, podendo rescindir o presente contrato sem nenhum ônus e a qualquer momento.

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

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

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

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

18.3. A OPERADORA poderá rescindir de pleno direito o presente instrumento, a qualquer tempo e sem ônus à OPERADORA, recaindo o ASSINANTE no pagamento de multa penal, não compensatória, no importe equivalente a 10 (dez) vezes o valor vigente do Plano de Serviço contratado, sem prejuízo de indenização por danos suplementares e demais penalidades previstas em Lei e no presente instrumento, nas seguintes hipóteses:

18.3.1. Manutenção da situação da inadimplência do ASSINANTE, depois de transcorridos 30 (trinta) dias da suspensão total dos Serviços de Acesso Condicionado (SEAC);

18.3.2. Descumprimento pelo ASSINANTE de suas obrigações contratuais, legais ou regulamentares quanto a utilização dos Serviços de Acesso Condicionado (SEAC).

18.3.3. Se o ASSINANTE for submetido no caso de determinação judicial, legal ou regulamentar que impeça a prestação de serviço, ou ainda no caso do ASSINANTE ser submetido a procedimento de insolvência civil, ou ainda recuperação judicial, extrajudicial, falência, intervenção, liquidação ou dissolução de sociedade, bem como a configuração de situação pré-falimentar ou de pré-insolvência, inclusive com títulos vencidos e protestados ou ações de execução que comprometam a solidez financeira da pessoa física ou jurídica;

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

18.6. A OPERADORA se reserva o direito de rescindir o presente contrato, sem prejuízo das demais sanções previstas neste instrumento e em lei, caso seja identificado qualquer prática do ASSINANTE nociva a terceiros, seja ela voluntária ou involuntária, podendo também, nesse caso, disponibilizar a qualquer tempo às autoridades competentes toda e qualquer informação sobre o ASSINANTE, respondendo o ASSINANTE civil e penalmente pelos atos praticados.

18.7. Em caso de inviabilidade técnica do serviço superveniente à contratação, seja entre a contratação e a efetiva instalação do serviço, seja posteriormente à instalação do serviço, fica facultada à OPERADORA a rescisão do presente Contrato, sem quaisquer ônus ou penalidades, devendo, para tal, comunicar ao ASSINANTE acerca da rescisão contratual com no mínimo 30 (trinta) dias de antecedência, para que o ASSINANTE tenha tempo hábil de localizar no mercado outra empresa capaz de atendê-lo.

CLÁUSULA DÉCIMA NONA – DAS PENALIDADES

19.1. No caso de descumprimento pelo ASSINANTE de qualquer cláusula ou obrigação ajustada neste Contrato, fica o ASSINANTE automaticamente sujeito ao pagamento de multa penal compensatória no importe equivalente a 30% (trinta por cento) da soma de todas as mensalidades previstas no TERMO DE CONTRATAÇÃO e no PLANO DE SERVIÇO (considerando todo o período de vigência contratual), se maior penalidade não for prevista à infração da respectiva disposição, sem prejuízo de indenizações suplementares necessárias a afastar os danos e prejuízos decorrentes da infração. Faculta-se ainda à OPERADORA, a seu exclusivo, critério, a rescisão de pleno direito do presente Contrato.

CLÁUSULA VIGÉSIMA – DA POLÍTICA DE PRIVACIDADE, TRATAMENTO DE DADOS E CONFIDENCIALIDADE

20.1. A OPERADORA, por si, seus representantes, prepostos, e empregados, gerentes ou procuradores, obriga-se a manter a privacidade e confidencialidade sobre quaisquer dados pessoais do ASSINANTE informados no ato de celebração do presente contrato, e demais informações confidenciais coletadas em decorrência dos serviços objeto do presente instrumento, salvo se a utilização e/ou divulgação dos dados pessoais do ASSINANTE e das demais informações confidenciais for expressamente autorizada por Lei e/ou pelo presente instrumento.

20.1.1. Para fins do presente contrato, a expressão "Informações Confidenciais" significa toda e qualquer informação verbal ou escrita, tangíveis ou no formato eletrônico, obtida direta ou indiretamente pela OPERADORA em função do presente contrato, bem como informações sigilosas relativas ao negócio jurídico pactuado.

20.1.2. Para fins do presente contrato, a expressão "Dados Pessoais" significa todos os dados de identificação pessoal informados pelo ASSINANTE no ato de celebração do presente contrato, bem como dados coletados em decorrência dos serviços objeto do presente contrato, que tornam possível identificar o ASSINANTE, incluindo mas não se limitando a nome completo, nacionalidade, estado civil, profissão, data de nascimento, e-mail, CPF, endereço, dentre outros, nos termos da Lei nº. 13.709/2018 (Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais).

20.2. O ASSINANTE reconhece, para todos os fins de direito, que além dos dados pessoais do ASSINANTE informados no ato de celebração do presente contrato, a OPERADORA coletará uma série de informações relacionadas aos serviços prestados por força do presente instrumento, a saber: (i) canais e programas assistidos pelo ASSINANTE e serviços adicionais contratados pelo ASSINANTE, a exemplo do serviço a *"La Carte*" e conteúdo "*On Demand*"; (ii) comunicações havidas entre o ASSINANTE e a OPERADORA através do Centro de Atendimento ao ASSINANTE.

20.3. A OPERADORA se compromete a utilizar os dados pessoais do ASSINANTE e demais informações coletadas nos termos do item 20.2 acima, para as seguintes finalidades, com as quais o ASSINANTE expressamente declara ter pleno conhecimento e concordância ao aderir ao presente contrato, seja através de TERMO DE CONTRATAÇÃO (presencial ou eletrônico) ou outras formas de adesão previstas no presente Contrato: (i) para cumprimento de obrigação legal ou regulatória; (ii) para o tratamento e uso compartilhado de dados necessários à execução de políticas públicas previstas em leis, decretos e regulamentos do Poder Público, ANATEL, Ministério da Ciência, Tecnologia, Inovação e Comunicações (MCTIC) ou qualquer outro órgão público, autarquia ou autoridade Federal, Estadual ou Municipal; (iii) para o fiel cumprimento ou execução de quaisquer direitos ou deveres inerentes ao presente contrato, ou de procedimentos preliminares relacionados ao presente contrato; (iv) para o exercício regular de direitos em processo judicial, administrativo ou arbitral; (v) para a proteção do crédito (incluindo medidas de cobrança judiciais ou extrajudiciais); (vi) para garantir o cumprimento do presente contrato, incluindo o combate à fraude ou a prática de quaisquer ilícitos; (vii) para enviar ao ASSINANTE qualquer comunicação ou notificação prevista no presente contrato.

20.4 Ao aderir ao presente contrato, seja através de TERMO DE CONTRATAÇÃO (presencial ou eletrônico) ou outras formas de adesão previstas no presente Contrato, o ASSINANTE expressa e livremente consente com a realização pela OPERADORA da coleta de informações relacionadas aos canais e programas assistidos pelo ASSINANTE e serviços adicionais contratados pelo ASSINANTE, a exemplo do serviço a *"La Carte*" e conteúdo "*On Demand*", para fins de produção de relatórios estatísticos acerca dos conteúdos assistidos pelo ASSINANTE, bem como para outras finalidades voltadas para levantamento, análise, tratamento e melhoria dos serviços prestados ao ASSINANTE.

20.5. A OPERADORA não compartilhará, nem tampouco fornecerá a terceiros os dados pessoais do ASSINANTE e demais informações coletadas pela OPERADORA, salvo nas hipóteses previstas a seguir: (i) para seus representantes, prepostos, empregados, gerentes ou procuradores, bem como para parceiros comerciais e terceiros que prestem serviços ou trabalhem em nome da OPERADORA, incluindo previsão contratual de dever de manutenção da confidencialidade das informações por esses parceiros e terceiros; (ii) para cumprimento de obrigação legal ou regulatória; (iii) para a disponibilização em razão de qualquer ordem, decreto, despacho, decisão ou regra emitida por qualquer órgão judicial, legislativo ou executivo que

imponha tal disponibilização; (iv) para o exercício e defesa de quaisquer direitos da OPERADORA, a seu exclusivo critério, incluindo no âmbito de processos judiciais, administrativos ou arbitrais; (v) para o compartilhamento de dados necessários à execução de políticas públicas previstas em leis, decretos e regulamentos do Poder Público, ANATEL, Ministério da Ciência, Tecnologia, Inovação e Comunicações (MCTIC) ou qualquer outro órgão público, autarquia ou autoridade Federal, Estadual ou Municipal; (vi) para o fiel cumprimento ou execução de quaisquer direitos ou deveres inerentes ao presente contrato, ou de procedimentos preliminares relacionados ao presente contrato, ou de medidas de cobrança judiciais ou extrajudiciais.

20.6. Ao aderir ao presente contrato, seja através de TERMO DE CONTRATAÇÃO (presencial ou eletrônico) ou outras formas de adesão previstas no presente Contrato, o ASSINANTE declara ter pleno conhecimento e concordância quanto a coleta, armazenamento, utilização e/ou compartilhamento dos dados pessoais do ASSINANTE e demais informações relacionadas aos serviços prestados por força do presente instrumento, para as finalidades previstas nos itens 20.3, 20.4 e 20.5 acima; sendo tal anuência condição indispensável para a prestação dos serviços objeto do presente instrumento, nos termos previstos no Artigo 9º, §3º, da Lei nº. 13.709/2018 (Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais).

20.7. Fica assegurado ao ASSINANTE, a qualquer momento, solicitar perante a OPERADORA informações sobre seus dados pessoais e demais informações coletadas por força dos serviços objeto do presente instrumento, a alteração e correção de seus dados pessoais e a exclusão dos seus dados pessoais dos servidores da OPERADORA, ressalvado as hipóteses em que a OPERADORA for obrigada a manter os dados do ASSINANTE por força de previsão contratual, legal ou regulatória.

20.8. A OPERADORA manterá os dados pessoais do ASSINANTE e demais informações coletadas em servidores de seu data center ou de terceiros contratados, a critério único e exclusivo da OPERADORA, pelo prazo de 01 (um) ano, após o término ou extinção do presente contrato, independente do motivo que ensejou a rescisão ou término contratual. Podendo este prazo ser ampliado, em caso de autorização, alteração ou determinação por algum regulamento, decreto ou legislação aplicável.

20.9. Sem prejuízo do disposto nos itens acima, a privacidade e confidencialidade deixam de ser obrigatórias, se comprovado documentalmente que as informações relacionadas aos dados pessoais do ASSINANTE e demais informações coletadas: (i) Estavam no domínio público na data celebração do presente Contrato; (ii) Tornaram-se partes do domínio público depois da data de celebração do presente contrato, por razões não atribuíveis à ação ou omissão das partes; (iii) Foram reveladas em razão de qualquer ordem, decreto, despacho, decisão ou regra emitida por qualquer órgão judicial, legislativo ou executivo que imponha tal revelação. (iv) Foram reveladas em razão de solicitação da Agência Nacional de Telecomunicações – ANATEL, ou de qualquer outra autoridade investida em poderes para tal.

CLÁUSULA VIGÉSIMA PRIMEIRA – DAS DISPOSIÇÕES FINAIS E TRANSITÓRIAS

21.1. As disposições deste Contrato, seus Anexos, TERMO DE CONTRATAÇÃO e respectivo PLANO DE SERVIÇO, refletem a íntegra dos entendimentos e acordos entre as partes com relação ao objeto deste Contrato, prevalecendo sobre entendimentos ou propostas anteriores, escritas ou verbais.

21.2. As condições apresentadas neste instrumento poderão sofrer alterações, sempre que a OPERADORA entender necessárias para atualizar os serviços objeto do presente Contrato, bem como divulgar a última versão do Contrato em seu endereço eletrônico

www.supercabomulti.com.br>. Havendo a divulgação de uma nova versão do Contrato, o ASSINANTE poderá pleitear a rescisão do Contrato no prazo de até 30 (trinta) dias, a partir da data da referida divulgação, período após o qual a relação entre as partes será regida pelos termos e condições constantes da nova versão do Contrato divulgada pela OPERADORA.

21.3. Ocorrendo alterações na Lei ou em qualquer regulamento aplicável aos serviços objeto deste Contrato, as partes reconhecem que estas alterações, a partir de suas respectivas vigências, incorporam-se automaticamente ao presente instrumento, passando a constituir direito ou dever do ASSINANTE ou da OPERADORA, conforme o caso.

21.4. O não exercício pelas Partes de qualquer direito que lhe seja outorgado pelo presente contrato ou ainda, sua eventual tolerância ou demora quanto a infrações contratuais cometidas pela Parte Contrária, não importará em renúncia de quaisquer de seus direitos, novação ou perdão de dívida, nem alteração de cláusulas contratuais e/ou direito adquirido para a outra parte, mas tão somente mera liberalidade.

21.5. Se uma ou mais disposições deste Contrato vierem a ser consideradas inválidas, ilegais, nulas ou inexequível, a qualquer tempo e por qualquer motivo, tal vício não afetará o restante do disposto neste mesmo instrumento, que continuará válido e será interpretado como se tal provisão inválida, ilegal, nula ou inexequível nunca houvesse sido parte da contratação.

21.6. As Cláusulas deste Contrato que, por sua natureza tenham caráter permanente e contínuo, especialmente as relativas a responsabilidade, subsistirão à sua rescisão ou término independente da razão de encerramento deste Contrato.

21.7. A OPERADORA poderá, a seu exclusivo critério, considerar imprópria a utilização do serviço pelo ASSINANTE. Caso ocorra esta hipótese, o ASSINANTE será previamente notificado e deverá sanar prontamente o uso inapropriado do serviço, sob pena de rescisão do presente contrato e imposição de multa contratual prevista na cláusula 19.1 deste Contrato, sem prejuízo da incidência de demais penalidades previstas em Lei e neste Contrato.

21.8. Este Contrato, assim como qualquer um dos seus direitos e obrigações, não poderá ser cedido e/ou transferido pelo ASSINANTE, quer seja integral ou parcial, sem o consentimento prévio, por escrito, da OPERADORA.

21.9. A OPERADORA poderá ceder ou transferir os direitos e obrigações oriundos do presente contrato para qualquer outra pessoa, jurídica ou natural, a seu exclusivo critério e independentemente de anuência do ASSINANTE.

21.10. As Partes garantem que este Contrato não viola quaisquer obrigações assumidas perante terceiros.

21.11. O presente Contrato poderá ser alterado, a qualquer tempo, por acordo prévio e escrito entre as partes.

21.12. A OPERADORA poderá exigir do ASSINANTE a apresentação de documento válido para comprovar que o ASSINANTE é efetivamente quem diz ser, ou para comprovar que o signatário possui poderes para representar o ASSINANTE.

21.13. O ASSINANTE se compromete a zelar pela boa imagem e reputação da OPERADORA, não praticando nenhum ato que possa prejudicar a imagem e credibilidade da OPERADORA. O descumprimento desta cláusula poderá acarretar, a critério da OPERADORA, na rescisão de pleno direito do presente contrato, sem qualquer ônus à OPERADORA, ficando o ASSINANTE sujeito às penalidades previstas em Lei e neste instrumento.

21.14. O ASSINANTE reconhece que a Central de Atendimento disponibilizada pela OPERADORA é o único meio apto a registrar reclamações quanto aos serviços contratados, bem como o único meio através do qual o ASSINANTE pode solicitar qualquer tipo de providência quanto aos serviços contratados. Sendo taxativamente vedada a utilização de quaisquer meios de acesso público, tais como a internet ou redes de relacionamento, para registrar reclamações, críticas ou solicitações quanto a OPERADORA ou quanto aos serviços prestados pela OPERADORA. O descumprimento desta cláusula poderá acarretar, a critério da OPERADORA, na rescisão de pleno direito do presente contrato, sem qualquer ônus à OPERADORA, ficando o ASSINANTE sujeito às penalidades previstas em Lei e neste instrumento.

21.15. Qualquer alteração do presente Contrato ou das condições previstas no TERMO DE CONTRATAÇÃO, por interesse ou solicitação do ASSINANTE, dependerá necessariamente da concordância prévia e por escrito da OPERADORA.

CLÁUSULA VIGÉSIMA SEGUNDA – DO FORO

22.1. Para dirimir quaisquer dúvidas ou litígios decorrentes da interpretação ou cumprimento deste contrato, ou casos omissos do presente contrato, fica eleito o foro da comarca de Caratinga/MG, excluindo-se qualquer outro, por mais privilegiado que seja.

Caratinga, 01 de abril de 2022.

_____

SUPER CABO TV CARATINGA LTDA
ANÍBAL MARTINS JULIÃO JÚNIOR