

## CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE ACESSO CONDICIONADO (SEAC)



### DAS PARTES

De um lado, GIGA BYTE TELECOMUNICAÇÕES LTDA., pessoa jurídica de direito privado, inscrita no CNPJ sob o n.º 02.884.089/0001-21, com sede na Avenida das Figueiras, nº. 433, Térreo, Sala B, Bairro Setor Comercial, na cidade de Sinop/MT, CEP 78.550-254, neste ato, representada por seu Representante Legal infra-assinado, doravante denominada simplesmente como CONTRATADA ou OPERADORA.

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 DEFINIÇÕES E CONSIDERAÇÕES INICIAIS

1.1. Sem prejuízo aos demais termos e expressões definidos ao longo deste Contrato, os termos e expressões abaixo, quer estejam na forma plural ou singular, terão os seguintes significados:

1.1.1. **TERMO DE CONTRATAÇÃO:** 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):** designa os serviços de telecomunicações de interesse coletivo prestados 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.

1.1.3. **OFERTA:** designa as condições que definem as características de preço, conjunto de pacotes de canais e programação, e serviços adicionais do Serviço de Acesso Condicionado (SEAC) objeto deste Contrato, prestados de forma individual (avulsa), ou de forma conjunta (COMBO) com outros serviços de telecomunicações e/ou Serviços de Valor Adicionado (SVAs).

1.1.4. **Serviços Adicionais:** 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 a OFERTA contratada.

1.1.5. **Ponto Principal:** refere-se ao primeiro ponto de recepção e acesso a OFERTA contratada-pelo ASSINANTE, e instalado pela OPERADORA no endereço do ASSINANTE especificado no TERMO DE CONTRATAÇÃO.

1.1.6. **Ponto Adicional:** refere-se ao ponto secundário em relação ao Ponto Principal que pode ser contratado pelo ASSINANTE, para recepção e acesso autônomo da OFERTA contratada 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.

1.1.7. **Programação:** constitui a atividade de seleção, organização ou formatação de conteúdos audiovisuais apresentados na forma de canais de programação.

1.1.8. **Programadora:** 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.

1.1.9. **Unidade Receptora Decodificadora (URD):** 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.

1.1.10. **Execução Pública:** compreende a utilização de composições musicais ou lítero-musicais, mediante a participação de artistas, remunerados ou não, ou a utilização de fonogramas e obras audiovisuais, em locais de frequência coletiva, por quaisquer processos, inclusive a radiodifusão ou transmissão por qualquer modalidade, e a exibição cinematográfica nos termos do parágrafo 2º, do artigo 68 da Lei 9.610/98.

1.1.11. **Locais de Frequência Coletiva:** 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.

1.1.12. **Prazo de Vigência:** designa a condição da OFERTA que define o período de tempo durante o qual a OFERTA produzirá seus efeitos, a partir da contratação pelo ASSINANTE.

1.1.13. **Prazo de Comercialização:** designa o intervalo de tempo em que a OPERADORA disponibiliza uma OFERTA para contratação pelos Consumidores.

1.1.14. **ANATEL:** significa a Agência Nacional de Telecomunicações.

1.1.15. **Etiqueta Padrão:** designa o documento que apresenta resumo das principais condições da OFERTA, prevista no TERMO DE CONTRATAÇÃO.

1.1.16. **Prestadora de Pequeno Porte (PPP):** designa a prestadora com participação inferior a 5% (cinco por cento) no mercado nacional do Serviço de Acesso Condicionado (SEAC).

1.2. 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 no Regulamento Geral dos Serviços de Telecomunicações - RGST, anexo à Resolução ANATEL 777/2025, bem como no Regulamento Geral de Direitos do Consumidor de Serviços de Telecomunicações (RGC), anexo à Resolução ANATEL

765/2023, e ainda, no Regulamento de Qualidade dos Serviços de Telecomunicações (RQUAL), 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 às 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, no TERMO DE CONTRATAÇÃO e respectiva OFERTA, partes integrantes e essenciais à celebração do presente instrumento.

2.2. A qualificação completa do ASSINANTE; a Etiqueta Padrão da OFERTA; as especificações e características do serviço a ser prestado; o perfil (Residencial ou Corporativo) do ASSINANTE e a destinação (Particular ou Exibição Pública) da OFERTA contratada; 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. A OFERTA compõe o TERMO DE CONTRATAÇÃO, constituindo partes integrantes e essenciais à celebração do presente instrumento. Sem prejuízo de outras formas de adesão previstas em Lei e no presente Contrato, uma vez assinado ou aderido eletronicamente o TERMO DE CONTRATAÇÃO, fica automaticamente aperfeiçoada a relação jurídica havida entre o ASSINANTE e a OPERADORA, bem como fica automaticamente aperfeiçoado o presente instrumento, que passa a constituir, juntamente com o TERMO DE CONTRATAÇÃO e respectiva OFERTA, um título executivo extrajudicial, para todos os fins de direito.

2.4. 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, limitações e restrições técnicas, referentes à OFERTA contratada.

## CLÁUSULA TERCEIRA – DAS FORMAS DE ADESÃO

3.1. A adesão pelo ASSINANTE ao presente Contrato (ou a quaisquer de suas atualizações ou alterações), 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. Aceite e contratação efetuada mediante atendimento telefônico, através do Centro de Atendimento Telefônico disponibilizado pela OPERADORA.

A handwritten signature in blue ink, located at the bottom right of the page, above the page number.

3.1.4. Aceite e contratação efetuada em meio digital, através de Aplicativo, Site ou outros meios digitais disponibilizados pela OPERADORA.

3.1.5. Solicitação através da utilização de Controle remoto.

3.1.6. 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;

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

3.1.8. Aceitação tácita ou expressa do ASSINANTE quanto a quaisquer atualizações ou alterações do presente Contrato ou seu respectivo TERMO DE CONTRATAÇÃO (impresso ou eletrônico) ou outras formas de adesão aqui previstas, na forma estabelecida no item 21.3 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 3.1.7 e 3.1.8. 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 – DOS DIREITOS E DEVERES DA OPERADORA

4.1. São Direitos da OPERADORA, além de outros previstos em Lei e na regulamentação aplicável: (i) Empregar, no serviço, equipamentos e infraestrutura que não lhe pertençam; (ii) Contratar com terceiros o desenvolvimento de atividades inerentes, acessórias ou complementares ao Serviço; (iii) Receber do ASSINANTE na data correta os valores faturados pela utilização do Serviço; (iv) Suspender o provimento de serviço ao ASSINANTE, quando de sua inadimplência, nos termos deste contrato; (v) Não permitir a contratação de novos serviços pelo ASSINANTE inadimplente, até a quitação do débito.

4.2. São Deveres da OPERADORA: (i) Realizar a distribuição dos sinais em condições técnicas adequadas para divulgar o conteúdo audiovisual da OFERTA contratada pelo ASSINANTE; (ii) Observar as normas e regulamentos aplicáveis aos serviços de telecomunicações, em especial aos Serviços de Acesso Condicionado (SEAC); (iii) Prestar informações claras ao ASSINANTE, com relação a todas as OFERTAS, 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); (iv) 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; (v) 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; (vi) Não impedir, por contrato ou por qualquer outro meio, que o assinante seja servido por outras redes ou serviços de telecomunicações; (vii) Submeter-se à fiscalização exercida pela ANATEL; (viii) Possibilitar ao ASSINANTE a verificação e o pagamento do débito vencido ou vincendo, no Centro de Atendimento ou por meio eletrônico; (ix) 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; (x) Respeitar e se submeter fielmente às cláusulas e condições pactuadas neste Contrato.

4.3. 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.

4.3.1. 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.

4.4. 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.

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

#### CLÁUSULA QUINTA – DOS DIREITOS E DEVERES DO ASSINANTE

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

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

5.1.2. 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.

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

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

5.1.4.1 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.

5.1.5 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.

5.1.6. 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.

5.1.7 Cumprir as obrigações lhe outorgadas legalmente pelo Artigo 6.º e incisos do Regulamento Geral de Direitos do Consumidor de Serviços de Telecomunicações (RGC), anexo à Resolução ANATEL 765/2023, 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, cabendo a Prestadora o ônus da prova; 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.

5.1.8. 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.

5.1.9. 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.

5.1.10. 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.

5.1.11. 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.

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

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

5.2. Os direitos do ASSINANTE, além daqueles estabelecidos neste Contrato, estão relacionados no Artigo 4.º e incisos do Regulamento Geral de Direitos do Consumidor de Serviços de Telecomunicações (RGC), anexo à Resolução ANATEL 765/2023.

5.3. Em cumprimento ao artigo 4º, incisos XIX e XX e dos artigos 43 a 45 do Regulamento Geral de Direitos do Consumidor de Serviços de Telecomunicações (RGC), anexo à Resolução ANATEL 765/2023, as comunicações via mensagem ou chamadas telefônicas de caráter publicitário ou de marketing, dependerão de prévio, livre e expresso consentimento do ASSINANTE, sendo garantido ao ASSINANTE o direito de revogar tal consentimento a qualquer tempo, por meio gratuito e simples, hipótese em que a OPERADORA cessará o envio de tais comunicações.

5.3.1. As comunicações serão realizadas em horário comercial, respeitando-se os limites regulamentares e legais, de forma a não violar a privacidade do ASSINANTE, vedada a utilização de práticas abusivas como ligações automatizadas repetitivas ou contatos insistentes.

5.4. A prestação de serviços ora contratados é de natureza individual e intransferível, não sendo permitida 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.

5.4.1. O ASSINANTE receberá da OPERADORA, após a ativação dos serviços objeto do presente Contrato, o código de acesso necessário à identificação do ASSINANTE perante a rede pública de telecomunicações, não podendo em hipótese alguma o código de acesso ser transferido a terceiros.

5.4.2. O ASSINANTE assume integral responsabilidade por si e por terceiros na utilização de seu código de acesso, obrigando-se a honrar os compromissos financeiros e legais daí resultantes. Não serão permitidas chamadas simultâneas utilizando o mesmo código de acesso.

5.5. 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.

5.6. O ASSINANTE reconhece que o Centro de Atendimento Telefônico disponibilizado pela OPERADORA e/ou outros Canais de Atendimento disponibilizados pela OPERADORA é(são) o(s) único(s) meio(s) apto(s) a registrar reclamações quanto aos serviços contratados, bem como o(s) único(s) meio(s) através do(s) qual(is) 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.

5.7. 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 da multa contratual prevista no item 19.1 deste contrato, sem prejuízo da incidência de demais penalidades previstas em Lei e neste Contrato.

5.8. Caso o ASSINANTE ou qualquer usuário do serviço, incluindo mas não se limitando, a cônjuge, ascendentes, descendentes ou prepostos do ASSINANTE, trate com falta de urbanidade, respeito ou educação, ou pratique qualquer forma de agressão física, moral ou verbal contra os representantes, prepostos, colaboradores, terceirizados ou procuradores da OPERADORA durante ou em razão da execução dos serviços, fica assegurado a OPERADORA, a seu exclusivo critério, mediante notificação

prévia, rescindir de pleno direito o presente Contrato, sem qualquer ônus à OPERADORA, ficando o ASSINANTE sujeito às penalidades previstas em Lei e neste instrumento.

## CLÁUSULA SEXTA – DA OFERTA CONTRATADA E SERVIÇOS ADICIONAIS

6.1. A OFERTA contratada 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.

6.2. O ASSINANTE reconhece para todos os fins de direito que todas as OFERTAS disponibilizadas pela OPERADORA, contêm obrigatoriamente os Canais de Programação de Distribuição Obrigatória previstos no artigo 195 do Regulamento Geral dos Serviços de Telecomunicações - RGST, anexo à Resolução ANATEL 777/2025.

6.3. Na hipótese da OPERADORA comercializar OFERTAS com previsão de contratação e atendimento exclusivamente por meio digital, a OPERADORA deverá prever canal de atendimento alternativo para contato do ASSINANTE em caso de indisponibilidade dos serviços.

6.3.1. A OPERADORA não poderá cobrar pela disponibilização, por meio eletrônico, do documento de cobrança e do relatório detalhado.

6.4. A OFERTA será disponibilizada previamente ao ASSINANTE, e constará no TERMO DE CONTRATAÇÃO, parte integrante e que aperfeiçoa este instrumento.

6.4.1. As OFERTAS comercializadas pela OPERADORA estarão disponíveis no seu endereço eletrônico informado no TERMO DE CONTRATAÇÃO, com informações claras sobre os canais de programação e as condições de contratação de cada OFERTA disponibilizada, bem como dos Serviços Adicionais e seus respectivos valores.

6.4.2. A OPERADORA, por enquadrar-se no conceito de Prestadora de Pequeno Porte (PPP), encontra-se isenta de disponibilizar em seu endereço eletrônico mecanismos de comparação entre as OFERTAS.

6.5. Caso o ASSINANTE esteja adimplente com as suas obrigações, poderá, quando disponível, contratar adicionalmente a sua OFERTA, através do controle remoto, telefone ou outro formato disponibilizado pela OPERADORA, os Serviços Adicionais abaixo especificados:

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

6.5.1.1. O conteúdo a “*La Carte*” é contratado de acordo com o prazo de vigência divulgado no site da OPERADORA no endereço eletrônico informado no TERMO DE CONTRATAÇÃO, 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.

6.5.2. Conteúdo “*On Demand*”: disponibilização de programação individual, em horários previamente programados pela OPERADORA.

6.6. Os valores do(s) conteúdo(s) a “La Carte” e “On Demand” contratados pelo ASSINANTE cobrados pela OPERADORA junto ao faturamento mensal da OFERTA contratada, observados os valores dos conteúdos divulgados no endereço eletrônico informado no TERMO DE CONTRATAÇÃO da OPERADORA, e informado ao ASSINANTE no ato da contratação.

6.7. A OPERADORA se reserva o direito de criar, modificar e/ou extinguir a OFERTA por Prazo de Vigência Indeterminado a qualquer tempo, a seu exclusivo critério, sem prejuízo dos direitos garantidos ao ASSINANTE pelas normas regulatórias e pela legislação aplicável às relações de consumo.

6.8. A OPERADORA deverá comunicar ao ASSINANTE com antecedência mínima de 30 (trinta) dias, preferencialmente por meio eletrônico, incluindo, mas não se limitando a e-mail ou mensagem de texto: (i) a extinção da OFERTA com Prazo de Vigência Indeterminado; (ii) o término do Prazo de Vigência determinado da OFERTA; (iii) o término do Prazo de Permanência; (iv) os reajustes que passarão a vigorar.

6.8.1. Nas comunicações previstas nos itens (i) e (ii) acima, a OPERADORA informará ao ASSINANTE sobre a necessidade de adesão a uma nova OFERTA e as consequências de não a fazer no prazo estabelecido.

6.8.2. Caso o ASSINANTE não manifeste sua adesão a uma nova OFERTA antes da extinção ou do término do Prazo de Vigência da OFERTA a qual está vinculado, fica assegurado a OPERADORA a possibilidade de habilitá-lo em outra OFERTA, que seja de igual ou menor valor e sem Prazo de Permanência.

6.9. Não se aplica o disposto nos itens 6.7. e 6.8 nas seguintes hipóteses: (i) Cessação de contrato de distribuição de conteúdo sobre o Canal de Programação, ou de descumprimento das regras relativas à classificação indicativa do conteúdo, nos termos do artigo 25 do Regulamento Geral de Direitos do Consumidor de Serviços de Telecomunicações (RGC), anexo à Resolução ANATEL 765/2023; (ii) A ANATEL determine a alteração, suspensão ou extinção da OFERTA que coloque em risco o ambiente competitivo e os direitos dos Consumidores ou que viole a regulamentação setorial nos termos do artigo 25 do Regulamento Geral de Direitos do Consumidor de Serviços de Telecomunicações (RGC), anexo à Resolução ANATEL 765/2023.

6.10. Caso o ASSINANTE tenha interesse em alterar a OFERTA contratada no decorrer da vigência contratual, será formalizado novo TERMO DE CONTRATAÇÃO entre as Partes (presencial ou eletrônico), podendo ainda ocorrer esta alteração através de outras formas de adesão previstas no presente Contrato. Não serão permitidas alterações na OFERTA contratada, solicitadas por ASSINANTE que não esteja em dia com suas obrigações.

6.10.1. Em se tratando de ASSINANTE sujeito a Prazo de Permanência, a alteração da OFERTA que resultar na redução dos valores pagos à OPERADORA submeterá o ASSINANTE ao pagamento das penalidades previstas no TERMO DE CONTRATAÇÃO, proporcionalmente à redução verificada.

6.11. 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.

## CLÁUSULA SÉTIMA – DO PONTO PRINCIPAL E PONTOS ADICIONAIS

7.1. 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.

7.1.1. 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.

7.2. 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.

7.2.1. 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(s) Ponto(s) Adicional(is).

7.3. O ASSINANTE poderá solicitar à 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 OITAVA – DO PRAZO DE PERMANÊNCIA

8.1. Caso seja do interesse do ASSINANTE se valer de determinada OFERTA com os benefícios disponibilizados à critério exclusivo da OPERADORA, deverá o ASSINANTE se submeter a um Prazo de Permanência junto à OPERADORA, o que constará expressamente no TERMO DE CONTRATAÇÃO, onde também serão identificados os benefícios concedidos ao ASSINANTE (válidos exclusivamente durante o Prazo Permanência) e, em contrapartida, o Prazo de Permanência que o mesmo deverá observar, bem como as penalidades aplicáveis ao ASSINANTE em caso de rescisão antecipada (total ou parcial) da OFERTA.

8.1.1. O ASSINANTE declara e reconhece ser facultado ao mesmo optar, antes da contratação da OFERTA, pela celebração de um contrato com a OPERADORA sem a percepção de qualquer benefício, hipótese em que não se submeterá a nenhum Prazo de Permanência.

8.2. Os benefícios concedidos pela OPERADORA poderão corresponder a descontos nas mensalidades, do Serviço 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.

8.2.1. Os benefícios porventura concedidos pela OPERADORA ao ASSINANTE serão válidos exclusivamente durante o Prazo de Permanência.

8.3. O TERMO DE CONTRATAÇÃO 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, total ou

parcial da OFERTA, que será proporcional ao tempo restante para o término do Prazo de Permanência, e não poderá exceder o valor do benefício concedido.

8.4. O Prazo de Permanência não poderá exceder o Prazo de Vigência. Uma vez completado o Prazo de Permanência, o ASSINANTE perderá automaticamente direito aos benefícios antes concedidos pela OPERADORA. Mas, por outro lado, não estará sujeito a nenhum Prazo de Permanência, podendo rescindir o presente contrato, sem nenhum ônus e a qualquer momento.

8.4.1. A concessão de outros benefícios ou a prorrogação dos benefícios da OFERTA originariamente contratada e, conseqüentemente, a extensão do Prazo de Permanência, se for interesse de ambas as Partes, deverá ser objeto da adesão pelo ASSINANTE a nova OFERTA com Prazo de Permanência, mediante assinatura de novo TERMO DE CONTRATAÇÃO (presencial ou eletrônico) ou outras formas de adesão previstas no presente Contrato.

8.5. 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 do Prazo de Vigência e do Prazo de Permanência por período idêntico, de modo que o período de suspensão não é computado para efeitos de abatimento do Prazo de Permanência.

#### 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. Durante a suspensão do serviço, o ASSINANTE terá acesso ao restabelecimento do serviço no mesmo endereço e na mesma OFERTA originariamente contratada, observado o Prazo de Vigência do Contrato.

9.1.4. Durante a suspensão do serviço, ficará suspensa a fluência do Prazo de Permanência por período idêntico, de modo que o período de suspensão não é computado para efeitos de abatimento do Prazo de Permanência.

9.1.5. O prazo da OPERADORA para atendimento do requerimento de suspensão ou restabelecimento do serviço é de 1 (um) dia a contar da solicitação do ASSINANTE, devendo o ASSINANTE, em qualquer hipótese, estar plenamente em dia com suas obrigações contratuais.

9.1.6. 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. O requerimento de suspensão dos Serviços de Acesso Condicionado (SEAC) pelo ASSINANTE em condições diversas daquelas previstas no item 9.1 acima, poderá ter caráter oneroso, e ser ou não acatada a critério exclusivo da OPERADORA, hipótese que poderá a OPERADORA formalizar por escrito com o ASSINANTE as condições da suspensão dos serviços.

9.4. A OPERADORA poderá suspender integralmente os Serviços de Acesso Condicionado (SEAC), em caso de inadimplência ou infração contratual 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 dos serviços e rescisão do contrato; (iii) o valor do débito e o respectivo mês de referência; e (iv) a possibilidade do registro do débito em sistemas de proteção ao crédito, após a rescisão do contrato, e (v) o prazo para restabelecimento do serviço após o pagamento dos débitos.

9.4.1. 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.

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

9.4.3. Durante o período de suspensão, é vedada a cobrança pela OPERADORA de valores relativos à fruição do serviço, sem prejuízo dos débitos anteriores.

9.4.4. Durante o período de suspensão, a OPERADORA deverá atender apenas as solicitações que não importem em novos custos para o ASSINANTE.

9.5. Transcorridos 60 (sessenta) dias do início da suspensão dos serviços dos Serviços de Acesso Condicionado (SEAC), e permanecendo o ASSINANTE em situação de inadimplência ou infração contratual, poderá a OPERADORA, a seu exclusivo critério, optar pela rescisão de pleno direito do presente instrumento, mediante prévia notificação ao ASSINANTE por escrito, e-mail ou mensagem de texto, 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 por



escrito, e-mail ou mensagem de texto, no prazo máximo de 7 (sete) dias, comprovante da rescisão, informando da possibilidade do registro do débito em sistemas de proteção ao crédito.

9.6. Caso o ASSINANTE efetue o pagamento do débito, antes da rescisão do contrato, a OPERADORA deverá restabelecer os serviços, no prazo máximo de 1 (um) dia, contado da ciência pela OPERADORA do pagamento do débito pelo ASSINANTE.

9.6.1. No caso de parcelamento do débito pelo ASSINANTE mediante acordo celebrado com a OPERADORA, o restabelecimento dos serviços ocorrerá no prazo máximo de 1 (um) dia, contado da ciência pela OPERADORA do pagamento da primeira parcela do acordo pelo ASSINANTE.

### CLÁUSULA DÉCIMA – DO ATENDIMENTO AO ASSINANTE

10.1. A OPERADORA, na qualidade de Prestadora de Pequeno Porte (PPP), disponibilizará ao ASSINANTE um Centro de Atendimento Telefônico, acessível a partir de terminais fixos ou móveis, pelo período de 8 (oito) horas, ininterruptamente, exclusivamente nos dias úteis, de forma a possibilitar eventuais reclamações, solicitações, pedidos de informações e rescisão contratual.

10.1.1. O Centro de Atendimento Telefônico poderá ser acessado pelo número indicado no TERMO DE CONTRATAÇÃO, ou outro número gratuito que venha a ser disponibilizado pela OPERADORA no seu endereço eletrônico informado no TERMO DE CONTRATAÇÃO.

10.2. Todas as interações entre o ASSINANTE e o Centro de Atendimento Telefônico Gratuito 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.

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

10.2.2. 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.

10.2.3. Em caso de interrupção involuntária de ligação iniciada 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.

10.3. O ASSINANTE poderá obter no endereço eletrônico informado no TERMO DE CONTRATAÇÃO 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 ao OFERTAS disponibilizadas pela OPERADORA.

10.4. As reclamações, solicitações, pedidos de informações e rescisão contratual deverão ser efetuadas pelo ASSINANTE perante a OPERADORA através do Centro de Atendimento Telefônico Gratuito disponibilizado pela OPERADORA. Sendo que, para cada atendimento do ASSINANTE, será gerado e disponibilizado ao ASSINANTE um número sequencial de protocolo, com data e hora, válido inclusive em casos de transferência de atendimento.

10.5. 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:

10.5.1. Em se tratando da instalação dos serviços, a OPERADORA se compromete a observar o prazo de instalação previsto no TERMO DE CONTRATAÇÃO, ressalvado as exceções e limitações de responsabilidade previstas em Lei e neste instrumento.

10.5.2. Em se tratando de solicitação de rescisão contratual pelo ASSINANTE, a OPERADORA se compromete a dar efeitos imediatos à solicitação de rescisão. Sendo que, neste caso, tratando-se de ASSINANTE sujeito a Prazo de Permanência, fica o ASSINANTE obrigado ao pagamento da multa penal estabelecida no TERMO DE CONTRATAÇÃO.

10.5.3. 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 05 (cinco) dias corridos, contadas a partir da respectiva solicitação.

10.5.4. Em se tratando de solicitação de reparo dos Serviços de Acesso Condicionado (SEAC), a OPERADORA se compromete a regularizá-lo no prazo máximo de 07 (sete) dias corridos, a contar do seu respectivo recebimento, ressalvadas também as exceções e limitações de responsabilidade previstas em Lei e neste instrumento.

10.5.5. Em se tratando de solicitação reclamações e pedidos de informações do ASSINANTE, a OPERADORA se compromete a solucioná-las no prazo máximo de 07 (sete) dias corridos, a contar do seu respectivo recebimento, ressalvadas também as exceções e limitações de responsabilidade previstas em Lei e neste instrumento.

10.5.6. Outras solicitações de serviços apresentadas pelo ASSINANTE à OPERADORA, não especificadas nos itens 10.5.1 a 10.5.5 acima, serão atendidas pela OPERADORA no prazo máximo de 10 (dez) dias corridos, ressalvadas também as exceções e limitações de responsabilidade previstas em Lei e neste instrumento.

10.6. Os prazos estipulados nos itens acima poderão sofrer alterações, nas seguintes hipóteses: (i) caso o ASSINANTE não disponibilize local e/ou equipamentos e rede interna; (ii) caso o ASSINANTE não permita o acesso pela OPERADORA ao local de instalação dos serviços; (iii) em caso de eventos fortuitos ou de força maior, como instabilidade climática, chuvas, descargas atmosféricas, greves, dentre outras hipóteses; (iv) em caso de atrasos decorrentes de fatos sob a responsabilidade de terceiros, como atrasos na entrega dos equipamentos necessários; (v) outras hipóteses que não estejam sob o controle e/ou a responsabilidade da OPERADORA.

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

10.8. 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 PRIMEIRA – DA INSTALAÇÃO DOS SERVIÇOS

11.1. Antes de procedida a instalação dos serviços, a OPERADORA verificará a existência de viabilidade técnica no endereço de instalação discriminado no TERMO DE CONTRATAÇÃO, ou em outra forma de adesão ao presente Contrato. Havendo viabilidade técnica, a instalação e ativação dos Serviços de Acesso Condicionado (SEAC) ocorrerão 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, ou à OPERADORA.

11.2. Havendo viabilidade técnica, a OPERADORA efetuará a instalação e ativará os serviços contratados, não se responsabilizando por instalações internas de redes locais feitas pelo ASSINANTE, nem tampouco por problemas em relação a infraestrutura e condições disponíveis no local de instalação que impossibilitem, no todo ou em parte, a passagem de cabos ou a adoção pela OPERADORA de outras medidas necessárias à instalação e ativação dos serviços, a exemplo, mas não se limitando, a tubulações interrompidas, inacabadas ou inacessíveis, ou defeituosas ou em estado de conservação inadequado.

11.2.1. 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.

11.2.2. O prazo de instalação e ativação dos Serviços de Acesso Condicionado (SEAC) previstos no TERMO DE CONTRATAÇÃO poderá sofrer alterações, nas seguintes hipóteses: (i) caso o ASSINANTE não disponibilize a infraestrutura necessária à correta instalação dos equipamentos no seu endereço; (ii) em caso de eventos fortuitos ou de força maior, como instabilidade climática; (iii) em caso de atrasos decorrentes de culpabilidade de terceiros, como atrasos na entrega dos equipamentos necessários; (iv) outras hipóteses que não exista culpabilidade da OPERADORA.

11.3. A instalação dos serviços objeto deste Contrato poderá compreender a disponibilização de cabos de acordo a metragem máxima delimitada no TERMO DE CONTRATAÇÃO, sem custos adicionais ao ASSINANTE.

11.3.1. Caso para a adequada instalação dos serviços, seja necessária a utilização de quantidade de cabos superior a metragem máxima delimitada no TERMO DE CONTRATAÇÃO, o ASSINANTE arcará com os custos correspondentes a metragem excedente, conforme valor por metro adicional vigente à época da instalação, informado previamente pela OPERADORA.

11.3.2. A necessidade de metragem adicional de cabo, devidamente comprovada pela OPERADORA, não caracterizará descumprimento contratual, falha na prestação dos serviços ou ônus adicional para a OPERADORA, sendo considerada condição técnica imprescindível para a prestação dos serviços.

11.3.3. O pagamento referente à metragem adicional de cabos será devido pelo ASSINANTE no ato da instalação ou na fatura de prestação de serviços imediatamente subsequente, conforme estabelecido pela OPERADORA.

11.3.4. O dispositivo previsto acima, também se aplica as instalações decorrentes de solicitação pelo ASSINANTE de alteração no endereço de instalação.

11.4. Em caso de solicitação pelo ASSINANTE e alteração no endereço de instalação, esta alteração fica condicionada à disponibilidade e viabilidade técnica para a instalação e ativação dos serviços perante o

novo local indicado. Havendo disponibilidade e viabilidade técnica, o ASSINANTE fica responsável pelo pagamento taxa de mudança de endereço, relativa a alteração do endereço de instalação dos serviços.

11.4.1. Inexistindo disponibilidade ou viabilidade técnica no novo endereço, e optando o ASSINANTE pela rescisão antecipada do contrato, fica o mesmo sujeito à multa contratual estabelecida no TERMO DE CONTRATAÇÃO, caso se trate de ASSINANTE sujeito a Prazo de Permanência, pois é o ASSINANTE quem está ensejando a rescisão antecipada do contrato.

## CLÁUSULA DÉCIMA SEGUNDA – DA INDISPONIBILIDADE DOS SERVIÇOS

12.1. O ASSINANTE reconhece que os Serviços de Acesso Condicionado (SEAC) poderão ficar indisponíveis, seja por interrupção não programada, seja para reparo programado, o que não constitui infração ao presente instrumento ou hipótese de rescisão contratual.

12.2. A OPERADORA assegura ao ASSINANTE, o direito ao ressarcimento automático em caso de indisponibilidade dos Serviços de Acesso Condicionado (SEAC), seja por interrupção, seja por reparo.

12.2.1. Para fins do presente instrumento interrupção, consiste na paralisação dos Serviços de Acesso Condicionado (SEAC) decorrente de qualquer falha na rede da OPERADORA que impeça a fruição dos serviços, excluindo-se os casos de falha individual da Unidade Receptora Decodificadora (URD) do ASSINANTE.

12.2.2. Para fins do presente instrumento interrupção programada, é a interrupção de caráter previsível planejada pela própria OPERADORA.

12.2.3. Para fins do presente instrumento, reparo consiste na paralisação dos Serviços de Acesso Condicionado (SEAC) decorrentes de falha no funcionamento dos Serviços de Acesso Condicionado (SEAC) da Unidade Receptora Decodificadora (URD) do ASSINANTE, comunicado a OPERADORA pelo próprio ASSINANTE.

12.2.3.1. O ASSINANTE reconhece que, para fazer jus ao desconto (ressarcimento) em caso de problemas na sua Unidade Receptora Decodificadora (URD), deverá entrar em contato com os Canais de Atendimento disponibilizados pela OPERADORA visando a abertura de um chamado (ocorrência), o que deve ser feito pelo ASSINANTE imediatamente após a constatação da interrupção dos Serviços de Acesso Condicionado (SEAC) não programada pela OPERADORA, momento em que será gerado pela OPERADORA um Número de Protocolo de Atendimento.

12.2.3.2. O tempo de interrupção, para efeitos de descontos (ressarcimentos), será computado a partir da efetiva abertura do chamado (ocorrência) pelo ASSINANTE junto os Canais de Atendimento disponibilizados pela OPERADORA.

12.2.4. A OPERADORA não será obrigada a efetuar o desconto (ressarcimento) ao ASSINANTE, caso evidenciada que a solicitação de reparo, decorreu de qualquer das seguintes hipóteses:

12.2.4.1. 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.

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

12.2.4.3. Na hipótese do ASSINANTE não entrar em contato com os Canais de Atendimento aos ASSINANTE disponibilizados pela OPERADORA visando a abertura de um chamado (ocorrência) relacionado a eventual interrupção do serviço.

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

12.3. O ressarcimento ocorrerá de forma proporcional ao valor da OFERTA contratada e ao período de indisponibilidade dos Serviços de Acesso Condicionado (SEAC), sendo concedido até a 2ª (segunda) mensalidade subsequente ao evento, respeitado o ciclo de faturamento.

12.3.1. 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.

12.3.2. Para fins de ressarcimento, poderão ser desconsideradas as interrupções programadas, desde que realizadas no período entre 0 h (zero hora) e 6 h (seis horas), para a planta interna e entre 6 (seis horas) e 12 h (doze horas) para a rede externa, previamente comunicadas ao ASSINANTE afetado com no mínimo 24 (vinte e quatro) horas de antecedência, por escrito, e-mail ou mensagem de texto.

12.3.2.1. Para fins do presente instrumento, planta interna consiste no seguimento de Rede de Telecomunicações, que abrange todos os elementos dessa rede, internamente, a uma estação de telecomunicações até o DF/ponto de conexão externa dessa estação, incluindo as interconexões entre as estações da planta interna, inclusive as ERBs em locais resguardados.

12.3.2.2. Para fins do presente instrumento, rede externa, consiste no seguimento de Rede de Telecomunicações, que se estende do equipamento do ASSINANTE, exclusive, ou PRT, inclusive, ao DR/ponto de conexão externa de uma estação de telecomunicações, incluindo EBRs e respectivos cabearmentos instaladas em locais expostos, portanto, sujeitos a questão de segurança pública e/ou com restrição de acesso.

12.4. Para fins de devolução de valores cobrados por indisponibilidade dos serviços, seja por interrupção, seja por reparo, os créditos decorrentes não serão considerados cobranças indevidas, desde que atendidos pela OPERADORA as obrigações previstas no presente Contrato e no Regulamento Geral de Direitos do Consumidor de Serviços de Telecomunicações (RGC), anexo à Resolução ANATEL 765/2023.

12.4.1. Caso constatada a cobrança em duplicidade em razão da indisponibilidade dos serviços, a OPERADORA procederá à devolução do valor pago em excesso pelo ASSINANTE, preferencialmente, por meio de crédito no documento de cobrança subsequente à identificação do fato, observado o ciclo de faturamento, ou alternativamente, mediante solicitação do ASSINANTE, mediante restituição via sistema bancário, hipótese em que a OPERADORA realizará o pagamento no prazo de até 30 (trinta) dias contados da solicitação do ASSINANTE.

12.5. O ASSINANTE que não mais pertença à base de clientes da OPERADORA será informado da existência de eventual crédito em seu nome, bem como da forma e prazo para sua solicitação.

12.5.1. As informações sobre créditos disponíveis deverão ser acessíveis em mecanismo de consulta destacado na página inicial da OPERADORA na internet, podendo também ser disponibilizadas em outros canais digitais.

12.5.2. A OPERADORA notificará o ASSINANTE sobre a existência de crédito por meio eletrônico, postal ou outro definido pela ANATEL, permanecendo o crédito disponível para consulta e solicitação pelo prazo de 1 (um) ano a contar da notificação.

12.5.3. Não sendo possível notificar o ASSINANTE, o prazo de 1 (um) ano será contado a partir da disponibilização da informação no mecanismo de consulta previsto no item 12.5.1.

12.5.4. Caso o crédito não seja levantado pelo ASSINANTE no prazo previsto, ou em situações em que o consumidor não seja identificável, a OPERADORA recolherá o valor correspondente ao Fundo de Defesa de Direitos Difusos – FDD, ou outro que venha a substituí-lo, nos termos da legislação aplicável.

12.5.5. A OPERADORA manterá, pelo prazo de 5 (cinco) anos contados da devolução ou recolhimento, a documentação comprobatória dos pagamentos efetuados ao ASSINANTE e dos recolhimentos realizados ao FDD.

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

### CLÁUSULA DÉCIMA TERCEIRA – DOS EQUIPAMENTOS

13.1. 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).

13.2 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 informado no TERMO DE CONTRATAÇÃO.

13.3. 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. A identificação do(s) equipamento(s) disponibilizados(s) pela OPERADORA, a forma de disponibilização (comodato ou locação), e o valor respectivo de cada equipamento, serão previstos no TERMO DE CONTRATAÇÃO e/ou na Ordem de Serviço de Instalação.

13.3.1. O ASSINANTE deverá manter e guardar os equipamentos a ele disponibilizados pela OPERADORA em perfeito estado de uso e conservação, zelando pela integridade dos mesmos, como se seus fossem.

13.3.2. O ASSINANTE é plenamente responsável pela guarda dos equipamentos disponibilizados, 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 dos equipamentos.

13.3.3. O ASSINANTE se compromete a utilizar os equipamentos disponibilizados 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.



13.3.4. Os equipamentos disponibilizados deverão ser utilizados pela OPERADORA exclusivamente no endereço de instalação constante no TERMO DE CONTRATAÇÃO, sendo vedado ao ASSINANTE remover os equipamentos para local diverso, salvo em caso de prévia autorização da OPERADORA, por escrito, ou na hipótese prevista no item 13.4.1 do presente instrumento.

13.3.5. O ASSINANTE reconhece ser o único e exclusivo responsável pela guarda dos equipamentos até que ocorra a retira do equipamento pela OPERADORA ou até o decurso do prazo previsto no item 13.2. do presente instrumento. Portanto, o ASSINANTE deve indenizar a OPERADORA pelo valor de mercado dos equipamentos, em caso de furto, roubo, perda, extravio, avarias ou danos a qualquer dos equipamentos, bem como no caso do ASSINANTE comprovadamente dificultar ou obstar a retomada dos equipamentos pela OPERADORA após a rescisão do Contrato.

13.4. Ao final do Contrato, independentemente do motivo que ensejou sua rescisão ou término, fica o ASSINANTE obrigado a restituir à OPERADORA os equipamentos disponibilizados a título de comodato ou locação, em perfeito estado de uso e conservação, competindo a OPERADORA providenciar a retirada dos equipamentos no endereço do ASSINANTE, no prazo de até 60 (sessenta) dias, contados da rescisão ou término do Contrato, mediante agendamento pela OPERADORA junto ao ASSINANTE, registrado por Protocolo de Atendimento.

13.4.1. O ASSINANTE poderá optar por providenciar a entrega dos equipamentos disponibilizados, na sede da OPERADORA, ou em outros locais indicados de forma clara e precisa pela OPERADORA, devendo no ato da entrega a OPERADORA fornecer comprovante de recebimento ao ASSINANTE.

13.4.2. Decorrido o prazo de 60 (sessenta) dias, sem a retirada dos equipamentos disponibilizados, fica o ASSINANTE desobrigado da guarda dos equipamentos, hipótese em que o ASSINANTE não poderá ser cobrado por perdas, danos, multa ou valor de mercado dos equipamentos, ressalvado o disposto no item 13.4.3 abaixo.

13.4.3. Caso a não retirada dos equipamentos disponibilizados pela OPERADORA, no prazo de 60 (sessenta) dias, seja comprovadamente decorrente de impedimento atribuível ao ASSINANTE, o referido prazo será suspenso enquanto perdurar tal impedimento. Consideram-se exemplos de impedimento atribuível ao ASSINANTE, incluindo, mas não se limitando, a negativa de acesso aos profissionais da OPERADORA às dependências onde estão instalados os equipamentos para efetuar a retirada; bem como a ausência reiterada do ASSINANTE no dia e horário agendados para a retirada dos equipamentos, desde que a OPERADORA comprove, por no mínimo, 3 (três) tentativas. Nesta hipótese, o ASSINANTE permanecerá responsável pela guarda dos equipamentos disponibilizados, até a efetiva retirada dos equipamentos pela OPERADORA ou até que o ASSINANTE os entregue a OPERADORA nos termos do item 13.4.1 acima.

13.5. Verificado que qualquer equipamento encontra-se avariado ou imprestável para uso, ou em caso de furto, roubo, perda, extravio ou danos a qualquer dos equipamentos sob a posse do ASSINANTE, por dolo ou culpa do ASSINANTE, este deverá indenizar a OPERADORA o valor de mercado do equipamento.

13.5.1. Nesta hipótese, fica a OPERADORA autorizada, 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 vencimento, fica a OPERADORA autorizada a levar os títulos a protesto, bem como encaminhar o nome do ASSINANTE aos órgãos de proteção ao crédito, mediante prévia notificação; sem prejuízo das demais medidas judiciais e extrajudiciais cabíveis.

13.6. A OPERADORA poderá, a seu exclusivo critério, mediante prévio agendamento, 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, respeitados horários razoáveis e o direito de privacidade.

13.7. 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 DÉCIMA QUARTA – DO PREÇO E ENCARGOS MORATÓRIOS

14.1. 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 de pagamento, as condições e as datas de vencimento respectivas.

14.1.1. No TERMO DE CONTRATAÇÃO constará ainda o valor a ser pago pelo ASSINANTE em decorrência da OFERTA contratada; pelos serviços de instalação; bem como o valor a ser pago pelo ASSINANTE em virtude da locação de equipamentos (se for o caso), dentre outros.

14.1.2. O TERMO DE CONTRATAÇÃO especificará a modalidade de cobrança, definindo se esta será realizada de forma antecipada, ou após a prestação dos serviços (pós-paga).

14.2. 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 informado no TERMO DE CONTRATAÇÃO da OPERADORA, e informado ao ASSINANTE no ato da contratação.

14.3. 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:

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

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

14.3.3. 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.

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

14.3.5. 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.



14.3.6. Retirada de equipamentos, caso o ASSINANTE tenha anteriormente negado o acesso da OPERADORA às suas dependências.

14.3.7. 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.

14.4. 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.

14.4.1. 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.

14.4.2. 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.

14.4.3. É facultado ao ASSINANTE alterar a modalidade de pagamento prevista no TERMO DE CONTRATAÇÃO. Para tanto, deverá entrar em contato com os Canais de Atendimento ao Cliente disponibilizados 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.

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

14.5.1. 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, suspender integralmente os serviços nos termos previstos no presente instrumento.

14.5.2. 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, suspender integralmente os serviços nos termos previstos no presente instrumento.

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

14.6.1. 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, suspender integralmente os serviços nos termos previstos no presente instrumento.

14.7. 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.

14.8. 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, conforme escolha do ASSINANTE. 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.

14.9. 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.

14.10. 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 positiva 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.

14.11. Os valores relativos a este contrato, serão anualmente reajustados, com base na variação positiva do IGPM/FGV, INPC ou IPCA, sendo utilizado aquele que melhor recompor as perdas inflacionárias.

14.12. 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, mediante prévia notificação.

14.13. 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.

14.14. O valor previsto no TERMO DE CONTRATAÇÃO corresponde ao valor bruto atualmente exigido pelos serviços, com os tributos incidentes calculados conforme a sistemática e legislação tributária vigente à época da contratação. Caso haja alteração legislativa ou normativa que modifique a alíquota, base de cálculo ou qualquer aspecto relacionado à sistemática de apuração dos tributos incidentes sobre os serviços, ou que promova a criação de novos tributos incidentes, direta ou indiretamente, sobre os serviços, o ASSINANTE desde já reconhece e concorda que os valores dos tributos poderão ser acrescidos ao preço contratado, obrigando-se o ASSINANTE, adicionalmente, pelo pagamento da diferença correspondente.

14.15. 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.

14.16. O ASSINANTE reconhece para todos os fins de direito, que na formação dos valores pactuados no TERMO DE CONTRATAÇÃO em contrapartida aos Serviços de Acesso Condicionado (SEAC) objeto do presente Contrato, não foi considerado o recolhimento do ECAD devido em decorrência da Execução Pública do Serviço de Acesso Condicionado (SEAC), nos termos definidos no item 1.1.10 do presente Contrato.

14.16.1. Caso no decorrer da vigência do presente Contrato, a OPERADORA seja compelida a recolher o ECAD em caso de Exibição Pública pelo ASSINANTE do Serviço de Acesso Condicionado (SEAC), presumir-se-á a configuração do desequilíbrio econômico e financeiro do contrato firmado entre as Partes, hipótese em que fica assegurado à OPERADORA o direito de reajustar os valores pactuados no TERMO DE CONTRATAÇÃO em contrapartida aos Serviços de Acesso Condicionado (SEAC), de forma proporcional ao acréscimo decorrente do recolhimento do ECAD, o que desde já reconhece o ASSINANTE.

14.16.2. Caso no decorrer da vigência do presente Contrato, seja o ASSINANTE compelido diretamente a recolher o ECAD em caso de Exibição Pública pelo ASSINANTE do Serviço de Acesso Condicionado (SEAC), não será configurada hipótese de desequilíbrio econômico e financeiro do contrato entre as Partes, hipótese em que competirá única e exclusivamente ao ASSINANTE arcar com os ônus do recolhimento do ECAD, sem direito a qualquer repasse, cobrança ou compensação junto a OPERADORA.

14.17. O TERMO DE CONTRATAÇÃO especificará o perfil (Residencial ou Corporativo) e a destinação da OFERTA contratada pelo ASSINANTE (Particular ou Exibição Pública), sendo de responsabilidade única e exclusiva do ASSINANTE a correta definição do perfil e da destinação da OFERTA contratada indicado no TERMO DE CONTRATAÇÃO.

14.17.1. Na hipótese de contratação de OFERTA com perfil Residencial presume-se que não haverá Execução Pública do Serviço de Acesso Condicionado (SEAC) em Locais de Frequência Coletiva, salvo se definido pelo ASSINANTE no TERMO DE CONTRATAÇÃO a destinação expressa para Exibição Pública.

14.17.2. Caso a OFERTA contratada pelo ASSINANTE no TERMO DE CONTRATAÇÃO tenha destinação Particular, e no decorrer da vigência do presente contrato, tenha se tornado para Exibição Pública, configurar-se-á o descumprimento contratual do presente Contrato pelo ASSINANTE, hipótese em que o ASSINANTE ficará sujeito ao pagamento da multa penal, não compensatória prevista no item 19.1 do presente instrumento, sem prejuízo de indenização por perdas e danos suplementares, incluindo os ônus decorrentes de qualquer imposição em face da OPERADORA do recolhimento sobre o ECAD.

14.18. A OPERADORA se compromete a observar, no tocante ao documento de cobrança, os requisitos previstos no Artigo 55 do Regulamento Geral de Direitos do Consumidor de Serviços de Telecomunicações (RGC), anexo à Resolução ANATEL 765/2023, com exceção dos incisos IX e X do referido Artigo, que a OPERADORA está dispensada por enquadrar-se no conceito de Prestadora de Pequeno Porte (PPP).

#### CLÁUSULA DÉCIMA QUINTA – PROCEDIMENTOS DE CONTESTAÇÃO DOS DÉBITOS

15.1. A contestação de débito encaminhada pelo ASSINANTE à OPERADORA, mediante registro de Protocolo de Atendimento através do Centro de Atendimento Telefônico, ou outros Canais de Atendimento ao Cliente disponibilizados pela OPERADORA, em relação a qualquer cobrança feita pela OPERADORA, será objeto de apuração e verificação acerca da sua procedência.

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

15.3. A partir do recebimento da contestação de débito feito pelo ASSINANTE, a OPERADORA terá o prazo máximo de 30 (trinta) dias para analisar e notificar o ASSINANTE por escrito, e-mail ou mensagem de texto, sobre o resultado da contestação.

15.3.1. O débito contestado deverá ter sua cobrança suspensa, sendo vedada a negativação ou suspensão do serviço em relação ao valor contestado e sua nova inclusão fica condicionada a notificação do ASSINANTE sobre as razões pelas quais a contestação foi considerada improcedente, desde que a análise tenha sido realizada no prazo previsto no item 15.3 acima.

15.3.2. 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.

15.3.3. Caso a contestação seja julgada improcedente, os valores contestados e não quitados pelo ASSINANTE, não 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, observando-se a comunicação formal ao ASSINANTE.

15.3.4. Caso transcorrido o prazo previsto no item 15.3 acima, ou caso a contestação seja julgada procedente, os valores contestados e quitados pelo ASSINANTE, deverão ser devolvidos automaticamente pela OPERADORA ao ASSINANTE em dobro do que foi pago em excesso, acrescido de correção monetária segundo a variação do IGPM/FGV, INPC ou IPCA (de acordo com o índice de aplicado para cobrança em atraso definido a critério da OPERADORA), e juros de 1% (um por cento) ao mês, proporcional ao dia.

15.3.4.1. A devolução será realizada pela OPERADORA conforme opção do ASSINANTE, por crédito no documento de cobrança subsequente observado o ciclo de faturamento ou restituição via sistema bancário. Em ambas as hipóteses, a devolução ocorrerá no prazo máximo de até 30 (trinta) dias da análise e notificação pela OPERADORA ao ASSINANTE do resultado da contestação ou do decurso do prazo previsto no item 15.3 acima.

#### 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, bem como em caso de perda, extravio, dano, avarias, furto ou roubo dos mesmos, ainda que parcial.

16.3. Os serviços objeto deste contrato prestados pela OPERADORA não incluem mecanismos de segurança lógica da rede interna do ASSINANTE, ou de qualquer equipamento utilizado pelo ASSINANTE, sendo de responsabilidade deste a preservação de seus dados, as restrições de acesso e o controle de violação.

16.4. 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, ataque de hackers, crackers, 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.

16.4.1. 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.

16.5. O conteúdo de todos os canais e/ou programas incluídos nas OFERTAS disponibilizadas 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 uma OFERTA comercializada pela OPERADORA, bem como reconhece e tem total conhecimento que as OFERTAS são elaboradas e disponibilizadas a exclusivo critério da OPERADORA.

16.7. 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. Da mesma forma, a OPERADORA não se responsabiliza por danos indiretos ou incidentais e/ou insucessos comerciais, bem como pela perda de receitas e lucros cessantes.

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

16.9. 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.

16.10. 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 disponibilizados. 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. Sendo também vedado dar destinação aos serviços distinta daquela inicialmente contratada, conforme previsto no TERMO DE CONTRATAÇÃO.

16.11. 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.

16.12. Caso a OPERADORA seja acionada na justiça em ação a que deu causa o ASSINANTE, esta se obriga a requerer em juízo a imediata inclusão de seu nome na lide e exclusão da OPERADORA, se comprometendo ainda a reparar quaisquer despesas ou ônus a este título. Na hipótese que não seja possível ou admitida a denúncia da lide na forma do art. 125 do Código de Processo Civil ou de outra disposição legal aplicável, fica assegurado à OPERADORA o direito de promover ação de regresso contra o ASSINANTE para reaver todos os valores por ela despendidos, incluindo mas não se limitando, aos valores de indenizações pagas pela OPERADORA a terceiros, custas e despesas processuais, honorários advocatícios contratuais ou sucumbenciais, ou qualquer outra despesa diretamente decorrente da defesa ou cumprimento da obrigação imputada à OPERADORA.

16.13. 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 da OFERTA contratada, 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, sem que tais interrupções constituam infração contratual ou motivo para a rescisão contratual, tais como: (i) interrupção ou falha no fornecimento de energia pela concessionária pública em qualquer ponto de suas instalações e da rede; (ii) falhas em seus equipamentos e instalações; (iii) rompimento parcial ou total dos meios de rede; (iv) motivos de caso fortuito ou força maior, tais como causas da natureza, catástrofes, chuvas, descargas atmosféricas, e outros previstos na legislação.

16.14. O ASSINANTE tem conhecimento de que os serviços poderão ser afetados ou temporariamente 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.

16.15. 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.

16.16. 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 da OPERADORA está limitada incondicionalmente ao valor total fixado no presente instrumento, TERMO DE CONTRATAÇÃO e respectiva OFERTA.

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 na fixação e quantificação da remuneração cobrada pelos serviços.

#### 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 da OFERTA contratada, 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. 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 prazo de vigência da OFERTA será 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, sendo renovado por períodos iguais e sucessivos, segundo as mesmas cláusulas e condições aqui determinadas, (ressalvados os benefícios, que são válidos exclusivamente durante o Prazo de Permanência), salvo em caso de manifestação formal por qualquer das Partes, em sentido contrário, no prazo de até 30 (trinta) dias antes do término de vigência da OFERTA.

18.1.1. Optando o ASSINANTE pela rescisão, total ou parcial, da OFERTA contratada, antes de completado o Prazo de Permanência previsto no TERMO DE CONTRATAÇÃO, fica o ASSINANTE sujeito automaticamente às penalidades previstas no TERMO DE CONTRATAÇÃO, o que o ASSINANTE declara reconhecer e concordar.

18.1.1.1. Considera-se rescisão parcial a redução da OFERTA, 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 Permanência, e uma vez renovada automaticamente a vigência da OFERTA contratada, ou em caso de habilitação do ASSINANTE em outra OFERTA pela OPERADORA nos termos da regulamentação, 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, conseqüentemente, a extensão do Prazo de Permanência, se for interesse de ambas as partes, deverá ser objeto de assinatura de novo TERMO DE CONTRATAÇÃO (presencial ou eletrônico) ou outras formas de adesão previstas no presente Contrato.

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

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

18.2.2. Permanência do ASSINANTE em situação de inadimplência após 60 (sessenta) dias da suspensão total dos serviços.

18.2.3. Se o ASSINANTE for submetido a 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.

18.2.4. Caso o ASSINANTE pratique atos que possam prejudicar a imagem e credibilidade da OPERADORA.

18.2.5. Caso o ASSINANTE utilize 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.

18.2.6. Caso seja identificado qualquer prática do ASSINANTE prejudicial a terceiros ou à própria OPERADORA, seja ela voluntária ou involuntária, podendo também, nesse caso a OPERADORA, disponibilizar a qualquer tempo às autoridades competentes toda e qualquer informação sobre o ASSINANTE, respondendo o ASSINANTE civil e penalmente pelos atos praticados.

18.2.7. Uso inapropriado do serviço pelo ASSINANTE, não sanado após notificação da OPERADORA.

18.2.8. Caso o ASSINANTE ou qualquer usuário do serviço, incluindo, mas não se limitando, a cônjuge, ascendentes, descendentes ou prepostos do ASSINANTE, trate com falta de urbanidade, respeito ou educação, ou pratique qualquer forma de agressão física, moral ou verbal contra os representantes, prepostos, colaboradores, terceirizados ou procuradores OPERADORA durante ou em razão da execução dos serviços.

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

18.3.1. Em caso de cancelamento da OFERTA realizada por ASSINANTE não sujeito a Prazo de Permanência.

- 18.3.2. Mediante determinação legal, decisão judicial ou por determinação da ANATEL.
- 18.3.3. Em decorrência de ato emanado pelo Poder Público Competente que altere ou disponha sobre a vedação e/ou inviabilidade do serviço.
- 18.3.4. Por comum acordo das partes, a qualquer momento, mediante termo por escrito, redigido e assinado pelas partes na presença de duas testemunhas.
- 18.3.5. 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.
- 18.3.6. Em virtude do afetamento ou interrupção temporária dos serviços se prolongar pelo período ininterrupto de 30 (trinta) dias.
- 18.4. A rescisão ou extinção do presente contrato por qualquer modo acarretará:
- 18.4.1. A imediata interrupção dos serviços contratados, bem como a cessação de todas as obrigações contratuais antes atribuídas à OPERADORA.
- 18.4.2. A obrigação do ASSINANTE efetuar o pagamento dos valores proporcionais aos serviços prestados pelo ASSINANTE até a data da rescisão ou extinção do contrato.
- 18.4.3. A obrigação do ASSINANTE ao pagamento das penalidades previstas no TERMO DE CONTRATAÇÃO, em caso de rescisão total ou parcial da OFERTA antes do Prazo de Permanência previsto no TERMO DE CONTRATAÇÃO.
- 18.4.4. A obrigação do ASSINANTE em devolver todas as informações, documentação técnica/comercial, bem como os equipamentos disponibilizados em comodato ou locação que deverão ser retirados pela OPERADORA, ou entregues pelo ASSINANTE na sede ou em locais determinados pela OPERADORA no prazo de 60 (sessenta) dias, sob pena de conversão de obrigação de fazer em perdas e danos, bem como na sujeição do ASSINANTE às penalidades previstas em Lei e neste Contrato.
- 18.5. Em caso de inviabilidade técnica do serviço superveniente à contratação da OFERTA, 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 o 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 na OFERTA contratada (considerando todo o Prazo de Vigência da OFERTA), facultando-se ainda à OPERADORA, a seu exclusivo critério, a rescisão de pleno direito do presente Contrato.
- 19.1.1. Havendo a fixação neste contrato de penalidade contratual mais gravosa ou específica, prevalecerá a aplicação da penalidade contratual mais gravosa ou específica.

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

20.1. A OPERADORA, por si, seus representantes, prepostos, colaboradores, terceirizados ou procuradores, obriga-se a manter a privacidade e confidencialidade sobre quaisquer dados pessoais informados no ato de celebração do presente Contrato (quando aplicável), e demais informações confidenciais coletadas em decorrência dos serviços objeto do presente instrumento, salvo se a utilização e/ou divulgação dos dados pessoais 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, tangível 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 (quando aplicável), bem como dados coletados em decorrência dos serviços objeto do presente Contrato, que tornam possível identificar o ASSINANTE ou seu representante legal/procurador, 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 ou de seu representante legal/procurador informados no ato de celebração do presente Contrato (quando aplicável), a OPERADORA coletará uma série de informações relacionadas aos serviços prestados por força do presente instrumento, a saber: (i) dados relativos à prestação do serviço, inclusive 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 dos Canais de Atendimento ao Cliente disponibilizados pela OPERADORA.

20.3. A OPERADORA se compromete a utilizar os dados pessoais do ASSINANTE e demais informações coletadas nos termos deste Contrato, 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 instrumento: (i) para cumprimento de obrigação legal ou regulatória; (ii) para o fiel cumprimento ou execução de quaisquer direitos ou deveres inerentes ao presente Contrato, ou de procedimentos preliminares relacionados ao presente contrato; (iii) para o exercício regular de direitos em processo judicial, administrativo ou arbitral; (iv) para a proteção do crédito (incluindo medidas de cobrança judiciais ou extrajudiciais); (v) quando necessário para atender aos interesses legítimos da OPERADORA ou de terceiros, a exemplo mas não se limitando, a garantia de cumprimento do presente Contrato, o combate à fraude ou a prática de quaisquer ilícitos; informações relacionadas a utilização do serviço, para fins de produção de relatórios estatísticos, bem como para outras finalidades voltadas para levantamento, análise, tratamento e melhoria dos serviços prestados ao ASSINANTE; (vi) para enviar ao ASSINANTE qualquer comunicação ou notificação prevista no presente Contrato, ou na legislação ou regulamentação aplicável.

20.4. A OPERADORA não compartilhará, nem tampouco fornecerá a terceiros os dados pessoais e demais informações coletadas pela OPERADORA nos termos deste Contrato, salvo nas hipóteses previstas a seguir: (i) para seus representantes, prepostos, colaboradores, 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 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.

20.5. 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 e demais informações relacionadas aos serviços prestados por força do presente instrumento, para as finalidades previstas no item 20.3 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).

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

20.7. A OPERADORA manterá os dados pessoais e demais informações coletadas em servidores de seu data center ou de terceiros contratados, a critério único e exclusivo da OPERADORA, pelo prazo de 05 (cinco) anos, após o término ou extinção do presente Contrato, independente do motivo que ensejou a rescisão ou término deste Contrato. Podendo este prazo ser ampliado, em caso de autorização, alteração ou determinação por algum regulamento, decreto ou legislação aplicável.

20.8. 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 ou de seu representante legal/procurador 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 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 respectiva OFERTA, 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 adequar-se à futuras disposições legais ou regulamentares.

21.3. Sem prejuízo do disposto no item 21.2 acima, o ASSINANTE reconhece que o presente instrumento (e/ou o respectivo TERMO DE CONTRATAÇÃO) pode ter quaisquer de suas cláusulas ou condições a qualquer momento atualizadas ou alteradas pela OPERADORA, a critério exclusivo da OPERADORA. Em tais casos, a OPERADORA se compromete a encaminhar ao ASSINANTE, por escrito, um comunicado contendo esclarecimentos acerca das cláusulas objeto de atualização ou alteração (ou encaminhar através do comunicado um link para que o ASSINANTE possa acessar a íntegra do contrato com as respectivas atualizações ou alterações), oportunizando ao ASSINANTE um prazo de, no máximo, 30 (trinta) dias para que o mesmo possa manifestar-se favorável ou contrariamente às atualizações ou alterações contratuais (manifestação esta que também deverá ocorrer necessariamente por escrito), ressalvando-se que, uma vez ultrapassado o referido prazo, e mantendo-se o ASSINANTE inerte ou silente, será considerado que o ASSINANTE aceitou tacitamente as atualizações ou alterações contratuais, obrigando-se, portanto, a respeitá-las e observá-las em sua integralidade.

21.4. 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.

21.5. 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.

21.6. 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 tivesse existido.

21.7. As Cláusulas deste Contrato que, por sua natureza tenham caráter permanente e contínuo, especialmente as relativas à responsabilidade e política de privacidade, tratamento de dados e confidencialidade, subsistirão à sua rescisão ou término independente da razão de encerramento deste Contrato.

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

21.9. É facultado à OPERADORA, a seu exclusivo critério, a cessão total ou parcial do presente instrumento a terceiros, independentemente do consentimento do ASSINANTE, podendo terceiros assumir total ou parcialmente os direitos e deveres atribuídos à OPERADORA.

21.10. 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.

21.11. A OPERADORA, por seus representantes, prepostos, empregados, gerentes, procuradores, bem como por intermédio de parceiros comerciais ou terceiros que atuem em seu nome, poderá entrar em contato e interagir com o ASSINANTE por quaisquer meios de comunicação disponíveis (telefone, e-mail, SMS, WhatsApp, correspondência, aplicativos, entre outros), com as seguintes finalidades: (i) aferir e contribuir para a experiência do ASSINANTE quanto aos serviços prestados, inclusive no tocante a experiência do ASSINANTE quanto a serviços, facilidades, utilidades, plataformas e aplicativos disponibilizados ao ASSINANTE de forma conjunta (COMBO); (ii) prestar informações sobre a OFERTA

CARTÓRIO 1º OFÍCIO  
SINOP - MT  
REGISTRO DE  
TÍTULOS  
E DOCUMENTOS

contratada, utilidades, plataformas ou aplicativos, entre outros; (iii) comunicar a extinção da OFERTA com prazo determinado, ou da OFERTA com prazo Indeterminado; reajustes de preço que passarão a vigorar a partir do término do Prazo de Permanência; ou qualquer outro aviso ao qual a OPERADORA esteja obrigada por força dos regulamentos aplicáveis ao serviço contratado; (iv) informar indisponibilidade ou interrupções dos serviços; (v) comunicar e solicitar providências relacionadas ao cumprimento do Contrato, inclusive quanto a débitos e obrigações do ASSINANTE.

**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 instrumento, fica eleito o foro da Comarca de Sinop/MT, excluindo-se qualquer outro, por mais privilegiado que seja.

Sinop/MT, 26 de março de 2026

2º OFÍCIO  
SINOP-MT  
*[Handwritten signature]*

GIGA BYTE TELECOMUNICAÇÕES LTDA.  
Sidiney Gonçalves Neto

Selo de Cartório Digital  
2º Ofício - Sinop  
Código Serenidade

**2º OFÍCIO**  
EXTRAJUDICIAL DE SINOP-MT

Danielle Bueno Fernandes  
Registro Civil, Tabelionato, Protesto e Pessoa Jurídica  
66 3531-2535 | www.2oficiosinop.com.br

Reconheço por semelhança a firma de  
**SIDINEY GONÇALVES NETO**

Selo CLJ77421 Cod. Ato 22 Valor R\$ 10,50  
Consulte <http://www.tjmt.jus.br/selos> - Atend  
DENIZE  
Dou fé. Sinop-MT, 26 de Março de 2026  
EXTRAJUDICIAL DE SINOP-MT

*[Handwritten signature]*  
IAGO HANON RODRIGUES SILVA - ESCRIVENTE AUX.



Poder Judiciário do Estado de Mato Grosso  
ATO DE NOTAS E REGISTROS  
Codigo da Serventia: 169

CLO 79455

SELO DE CONTROLE DIGITAL

Cod. Ato(s) - 8, 127, 128



Consulta: [www.tj.mt.gov.br/selos](http://www.tj.mt.gov.br/selos)



Protocolo nº 66037 no Livro A em  
26/03/2026. Registrado no RTD sob nº  
63416 no Livro B. Sinop-MT, 08/04/2026.

*Camilla*  
André Luis Giocondo  
Registrador

1º Ofício Extrajudicial de Sinop/MT  
Danyelle Maysa Costetti  
Escrevente Autorizado