



CONDIÇÕES GERAIS DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE TV POR ASSINATURA

Pelo presente instrumento particular, **TELEFÔNICA BRASIL S.A.**, inscrita no CNPJ/MF sob o n.º 02.558.157/0001-62, com sede na Av. Engenheiro Luiz Carlos Berrini, n.º. 1.376, devidamente autorizada a prestar, no Brasil, o serviço de transmissão e distribuição de sinais de televisão nas tecnologias Cabo, Fibra e DTH (direct to home), doravante denominada “**CONTRATADA**” e, de outro lado, a Pessoa Física (residente em casa ou apartamento) ou Pessoa Jurídica, doravante denominada “**ASSINANTE**”, ambas devidamente qualificadas na Ordem de Serviço (“OS”) e/ou no banco de dados da CONTRATADA, têm entre si acordada a contratação dos serviços de TV por assinatura, nos seguintes termos.

1. **SERVIÇO:** A CONTRATADA prestará aos ASSINANTES o serviço de TV por assinatura, bem como serviços de conteúdos opcionais Pay Per View , A La Carte, Serviço de Gravação e Video On Demand e outros serviços de valor adicional (SVA) que, para efeito deste instrumento, é denominado “Serviço (s)”, nas tecnologias Cabo ou Fibra ou DTH, de acordo com a disponibilidade de tecnologia e viabilidade para instalação em seu endereço.

1.1 O Serviço somente será disponibilizado se o ASSINANTE: (i) solicitar a instalação em endereço que goze de disponibilidade e viabilidade técnica; (ii) estiver adimplente com a CONTRATADA; (iii) opte por um Plano de Serviço e (iv) assinar a Ordem de Serviços (OS) que confirma a devida instalação dos Equipamentos, disponibilização do Serviço e adesão a este Contrato.

1.2 Os Serviços destinam-se ao uso, exclusivamente, individual e doméstico do ASSINANTE ou de uso exclusivo para o negócio do ASSINANTE pessoa jurídica (dependendo da tecnologia), sendo vedada qualquer forma de compartilhamento, retransmissão e/ou reprodução, assim como a cessão, comercialização, operação em rede, ou qualquer utilização econômica pelo ASSINANTE, sob pena de indenização à CONTRATADA pelo uso indevido.

1.3 A CONTRATADA, suas partes relacionadas e/ou eventuais parceiras poderão oferecer ao ASSINANTE serviços adicionais, cujas condições de contratação serão regidas por instrumentos próprios e complementares a este Contrato.

1.4 Caso o endereço do ASSINANTE esteja localizado em condomínio residencial, comercial ou qualquer edificação coletiva assemelhada, a ativação do Serviço se dará individualmente para o ASSINANTE, desde que exista infraestrutura necessária para instalação dos Equipamentos, cabendo ao ASSINANTE obter a autorização do síndico, administrador ou responsável legal para que a CONTRATADA proceda à instalação dos Equipamentos em áreas de uso comum ou externas.



2. PLANOS DE SERVIÇO. A CONTRATADA disponibilizará pacotes de programas ou programações e outras facilidades para que o ASSINANTE opte e contrate (“Planos de Serviço”). O ASSINANTE deverá contratar o Plano de Serviço Obrigatório e poderá optar, adicionalmente, por um Plano de Serviço Adicional. Os Planos de Serviço estão descritos no site www.vivo.com.br, ficando a critério da CONTRATADA a definição dos canais que os integrarão, bem como seus preços e possíveis promoções.

2.1 Por Plano de Serviço Obrigatório entende-se o pacote (conjunto) de Canais organizados pela CONTRATADA, por ela transmitido ou distribuído, e que deve ser obrigatoriamente contratado pelo ASSINANTE para a aquisição do Serviço.

2.2 Por Plano de Serviço Adicional entende-se o pacote (conjunto) de Canais programas ou programações organizados pela CONTRATADA, por ela transmitido ou distribuído e que pode ser contratado pelo ASSINANTE adicionalmente ao Plano de Serviço Obrigatório.

2.3 O ASSINANTE poderá solicitar alteração do Plano de Serviço contratado, o que poderá acarretar aumento ou redução no preço da mensalidade, bem como alteração das condições contratuais firmadas e aplicação de penalidades, se assim previstas. Em nenhuma hipótese, o ASSINANTE poderá alterar ou retornar para Plano de Serviço que deixe de ser oferecido pela CONTRATADA.

2.4 A retirada de um Canal de um determinado Plano de Serviço, excetuado os casos de retirada de Canais Abertos, Áudio, Cortesias, Obrigatórios ou Eventuais, desde que não sejam substituídos por outro do mesmo gênero, resultará na obrigação da CONTRATADA realizar os descontos proporcionais no preço do referido Plano de Serviço, levando em conta os preços vigentes à época da ocorrência da substituição definitiva.

2.5 A CONTRATADA poderá alterar, a qualquer momento, a composição dos Planos de Serviço, hipótese na qual permitirá ao ASSINANTE que não concorde com a alteração, rescindir o Contrato, sem ônus, mediante efetiva comunicação a CONTRATADA, sendo devidos os valores correspondentes ao período utilizado.

2.6 A CONTRATADA é responsável pela distribuição e transmissão dos canais que integram os Planos de Serviço (“Canais”).

2.6.1. Observado o disposto no item 2.6 supra, a CONTRATADA não se responsabiliza pela produção, conteúdo (incluindo a grade de programação) dos Canais que integram os Planos de Serviço.

2.7 A transmissão de Canais classificados como Canais Abertos, Canais Obrigatórios, Canais de Áudio, Canais Cortesias e Canais Eventuais não integram o preço de nenhum Plano de Serviço, podendo ser excluídos, independentemente de notificação prévia e sem que tal fato enseje o direito do ASSINANTE de exigir sua substituição por outro de mesmo gênero, reclamar ajuste no preço do Plano de Serviço, solicitar a rescisão do presente Contrato sem incidência das penalidades aplicáveis e/ou requerer indenização por parte da CONTRATADA reembolso ou desoneração das obrigações previstas neste Contrato.

2.7.1 Compreendem os Canais Abertos os canais do serviço de radiodifusão sonora e de sons e imagens;

2.7.2 Compreendem os Canais Obrigatórios aqueles cuja distribuição obrigatória está prevista na Lei nº 12485/ 11 e em outras Leis, Normas ou Regulamentos em vigor ou que venham a surgir.

2.7.3 Compreendem os Canais Eventuais aqueles destinados à prestação eventual de serviço, ou seja, conjunto de canais destinado à transmissão e distribuição eventual, mediante remuneração, de programas tais como manifestações, palestras, congressos e eventos, requisitada por qualquer pessoa jurídica;

2.8 Poderá a CONTRATADA, a seu exclusivo critério e por mera liberalidade, disponibilizar ao ASSINANTE, de forma temporária, eventual, limitada e gratuita, a título de demonstração, Canal(is) que não integre(m) o Plano de Serviço contratado. O(s) Canal(is) disponibilizado(s) sob tal título, não se incorporará(ão), em nenhuma hipótese, ao Plano de Serviço do ASSINANTE, podendo a CONTRATADA, a qualquer tempo cancelar sua disponibilização.

2.9 Adicionalmente ao Plano de Serviço contratado, dependendo da tecnologia adquirida, o ASSINANTE poderá contratar conteúdos e/ou serviços adicionais tais como (i) Conteúdo *A La Carte* (canais e/ou conteúdo opcional), (ii) Conteúdo *Pay-Per-View* (filmes, futebol, programas e/ou eventos), (iii) Gravador de Conteúdo (gravador digital) e (iv) VOD - Video on Demand. A aquisição desses conteúdos e/ou serviços adicionais dependem de disponibilidade técnica, da região e de disponibilidade do serviço no momento da solicitação.

2.9.1 A cobrança do *Pay-Per-View* será feita por evento ou de acordo com as condições específicas definidas pela CONTRATADA e informadas ao ASSINANTE no ato da contratação.

2.9.2 O conteúdo *A La Carte* será cobrado do ASSINANTE, a partir da sua aquisição, juntamente com as próximas mensalidades do Plano de Serviço contratado. Referido conteúdo ficará disponível ao ASSINANTE pelo período mínimo de 30 (trinta) dias, pela temporada do evento ou enquanto perdurar sua disponibilização, o que for maior. Na hipótese de desistência pelo ASSINANTE antes de decorrido o período acima, será pago o valor proporcional ao número de dias contratados.

2.9.2.1 Na hipótese de contratação do Canal *A La Carte* PFC (Premiere Futebol Clube) este pacote terá duas opções: uma fidelidade de 10 meses, sob pena de, em caso de rescisão, ser pago o período não utilizado até completar o período total e a outra sem fidelidade, mas sem descontos que a primeira oferece.

2.9.3 Os conteúdos do Video On Demand poderão ser acessados, desde que disponíveis ao ASSINANTE, por meio do controle remoto, diretamente na tela do aparelho televisor.

2.9.3.1 Após a contratação do conteúdo do Video On Demand, o ASSINANTE terá o prazo constante na tela de sinopse para assisti-lo, não sendo possível cancelá-lo.



2.9.3.2 Os valores relativos à aquisição de conteúdo pela Video On Demand serão cobrados junto com o Plano de Serviço contratado pelo ASSINANTE, de acordo com os valores indicados na tela no momento anterior a aquisição.

2.9.3.3 O conteúdo adquirido na Video On Demand e eventos Pay-Per-View não são passíveis de gravação.

2.9.3.4 Alguns canais e conteúdos do Video On Demand poderão, a critério da CONTRATADA, ser transmitidos em alta definição – HD.

2.9.4 A CONTRATADA poderá oferecer, quando disponível para comercialização e na tecnologia, decodificar com opção de gravação denominada gravador digital, que deverá ser contratado adicionalmente ao Serviço pelo ASSINANTE.

2.9.4.1 Os ASSINANTES se comprometem a não utilizar o conteúdo armazenado no equipamento para fins comerciais, exibições coletivas, distribuição indevida, assim como a não conectar nenhum outro equipamento que permita a divulgação e reprodução de conteúdo, sob pena de descumprimento contratual, aplicação de sanções, apuração de danos civis e criminais, e integral responsabilização do ASSINANTE infrator.

2.9.4.2 Ao adquirir o gravador digital poderá ser necessária a troca do equipamento para outro com a funcionalidade e com isso pode haver variação no valor da locação do equipamento, em caso de ponto extra.

2.9.4.3 As CONTRATADAS não se responsabilizam pelos conteúdos gravados, eis que poderão ser apagados após uma atualização do equipamento e quando necessária a troca do equipamento.

2.10 Caso o ASSINANTE contrate Canais com programação adulta e/ou erótica, desde já reconhece que será de sua exclusiva responsabilidade não disponibilizar e/ou permitir que menores de 18 (dezoito) anos tenham acesso aos referidos Canais, sob pena de responder direta e exclusivamente pelos delitos tipificados na legislação brasileira, isentando, desde já, a CONTRATADA, de qualquer responsabilidade nesse sentido.

210.1 O decodificador/receptor atende à Portaria 1642 de 2012 do Ministério da Justiça e permite que o ASSINANTE bloqueie o acesso a programas cujo conteúdo entenda impróprio ou inadequado. O bloqueio, entretanto, dependerá de senha, que deverá ser definida e ativada pelo próprio ASSINANTE, através do controle remoto, sendo de sua integral responsabilidade a ativação desta função de bloqueio.

2.11 A CONTRATADA possui três tipos de tecnologia de transmissão de seus sinais. São elas (i) analógica (ii) digital (iii) digital HD, de acordo com a tecnologia disponível, Cabo, Fibra ou DTH.



2.11.1 O ASSINANTE que optar pela transmissão em alta definição HD deverá ter um televisor digital HD compatível com essa tecnologia.

2.12 OS ASSINANTES que contratarem o serviço de tv por assinatura, somente na tecnologia Fibra, tem acesso a diversos aplicativos de interatividade, que pode ser retirado e incluído a qualquer momento pela CONTRATADA, sem necessidade de comunicar prévia do ASSINANTE.

3. PONTO DE EXIBIÇÃO: Os pontos de exibição são dois: ponto principal e ponto adicional (também denominado ponto extra). Para a disponibilização do Serviço deverá haver, pelo menos, um ponto de exibição principal em funcionamento, localizado no endereço informado pelo ASSINANTE na OS podendo o ASSINANTE, a qualquer momento, solicitar a contratação de outro(s) Ponto(s) de Exibição Adicional.

3.1 A inclusão de Pontos de Exibição Adicionais (Ponto Extra) está limitada à quantidade de pontos tecnicamente viáveis no endereço do ASSINANTE, conforme atestado pela CONTRATADA.

4. EQUIPAMENTOS. Os equipamentos, do ponto principal, são necessários à prestação do Serviço e por serem de propriedade CONTRATADA serão cedidos por esta, suas partes relacionadas ou eventuais parceiras, na exploração do serviço ao ASSINANTE até o final do contrato. Serão fornecidos na contratação os seguintes equipamentos:

(i) Para tecnologia DTH: 01 Receptor (Set Top Box – “STB”) Standard Definition (Equipamento Digital), e/ou High-Definition (Equipamento HDTV), conforme o Plano de Serviço contratado pelo CLIENTE, cartão de acesso (Smart Card); 01 controle remoto; 01 cabo de áudio e vídeo e/ou cabo HDMI; 01 antena parabólica com suporte e/ou 01 antena UHF; 01 conversor (LNB); componentes para fixação da antena e cabo coaxial.

(ii) Para tecnologia Cabo: 01 Receptor (Set Top Box – “STB”) com cartão de acesso (Smart Card); 01 controle remoto; 01 cabo HDMI e/ou cabo de áudio e vídeo e cabo coaxial.

(iii) Para tecnologia Fibra: 01 Receptor (Set Top Box – HD ou Set Top Box PVR)01 controle remoto; 01 ONT; 01 cabo HDMI e cabo de áudio e vídeo; cabo coaxial e/ou splite e cabo de rede quando necessário.

4.1.Quanto aos equipamentos para a prestação de serviços do Ponto Extra, estes serão de duas maneiras (i) de propriedade do ASSINANTE, podendo ser usado por este desde que esteja compatível com a rede da CONTRATADA, homologado pela Anatel e atenda todos os requisitos estabelecidos pela CONTRATADA, onde consta todos os requisitos no site da Vivo ou (ii) locados pela CONTRATADA, até o final da contratação e mediante o pagamento mensal conforme valores praticados pela CONTRATADA.



(i) decoder de propriedade do ASSINANTE:

4.2 Os valores de instalação e retirada para cada Ponto Extra onde é utilizado o decoder do ASSINANTE poderão ser cobrados pela CONTRATADA, na mesma fatura da mensalidade, observando a tabela de preços vigente no momento da solicitação, bem como a regulamentação vigente.

(ii) decoder de propriedade da CONTRATADA:

4.3 Em relação aos decoders de propriedade da CONTRATADA serão cedidos em regime de comodato ou locação, de acordo com as regras estabelecidas nos regulamentos ou neste contrato. Em caso de aquisição da tecnologia digital HD ou decoder gravador digital pode ser cobrado do ASSINANTE um valor de adesão que poderá ser pago à vista ou de forma parcelada, de acordo com as regras da empresa estabelecidas à época da contratação.

4.4 Os valores de instalação, troca, retirada e disponibilização de Equipamentos para cada Ponto Extra solicitado pelo ASSINANTE, poderão ser cobrados pela CONTRATADA, na mesma fatura da mensalidade, observando a tabela de preços vigente no momento da solicitação, bem como a regulamentação vigente.

4.5 Os Equipamentos serão instalados no endereço do ASSINANTE, e atenderão as condições contratadas, inclusive em termos de tecnologia, para a devida prestação do Serviço, responsabilizando-se a CONTRATADA pela assistência técnica, de acordo com o item 5 do presente instrumento. A CONTRATADA não é obrigada a substituir os equipamentos por outros de tecnologia mais recente, nem mesmo em caso de eventual obsolescência tecnológica, desde que mantida a devida prestação do Serviço.

4.6 O ASSINANTE será responsável pela guarda e utilização adequada dos Equipamentos, devendo mantê-los em perfeitas condições de uso e preservá-los da interferência, violação e/ou uso por terceiros não autorizados, obrigando-se, nos termos da lei, em caso de cancelamento do serviço sem que o equipamento seja entregue ou disponibilizado para retirada por técnicos autorizados pela CONTRATADA, perda, extravio, dano ou destruição, parcial ou total, bem como nos casos de manutenção realizada por empresas não credenciadas, sob pena de ressarcimento do valor do equipamento vigente à época da ocorrência, ficando desde já autorizada pelo ASSINANTE a emissão de boleto do cobrança deste valor.

4.7 O ASSINANTE se obriga a não conectar aos Equipamentos, outros que permitam a recepção, gravação ou retransmissão da programação ou dos demais serviços contratados à CONTRATADA, suas partes relacionadas e eventuais parceiras, bem como a não realizar, direta ou indiretamente, qualquer alteração, manutenção ou acréscimo nos Equipamentos e Ponto(s) de Exibição ou na infra-estrutura necessária à prestação do Serviço, com qualquer finalidade, não podendo sequer removê-los do local onde foram instalados.

4.8 Os equipamentos não poderão ser removidos sem a prévia autorização da CONTRATADA. Na terminação deste Contrato, por decisão de qualquer uma das partes, os equipamentos serão retirados pela



CONTRATADA. O ASSINANTE assegurará à CONTRATADA, ou terceiros por ela autorizado, o acesso de técnico habilitado para a retirada dos equipamentos.

4.9 Nas tecnologias Cabo e DTH, caso o ASSINANTE deseje a mudança do endereço de instalação dos Equipamentos, desde que tecnicamente viável, sendo devido, a critério da CONTRATADA, o pagamento do valor de reinstalação, de acordo com os valores previstos na tabela de preços vigente à época da solicitação, e cobrada após a verificação da viabilidade técnica do novo endereço.

5. **ASSISTÊNCIA TÉCNICA.** A CONTRATADA diretamente, por suas partes relacionadas ou eventuais parceiras, prestará assistência técnica aos ASSINANTES sempre que o Serviço e/ou Equipamento da CONTRATADA apresentem problemas.

5.1 A CONTRATADA é responsável somente pela instalação, manutenção, prestação de assistência técnica e retirada dos Equipamentos de sua propriedade, não estendendo aos equipamentos de propriedade do ASSINANTE, por exemplo, mas não limitado a, televisores, aparelhos de DVD.

5.2 O ASSINANTE deve assegurar que na data agendada haja uma pessoa responsável, maior de 18 anos, portando documento, que autorize a entrada de técnicos credenciados da CONTRATADA no local onde os equipamentos serão instalados ou reparados.

5.3 A CONTRATADA poderá cobrar do ASSINANTE o conserto ou a reposição de Equipamentos danificados por mau uso, quando evidenciado dolo atribuído ao ASSINANTE, sem prejuízo de outras hipóteses.

5.4 A CONTRATADA, através de seus representantes, poderá, mediante prévia comunicação ao ASSINANTE, vistoriar os Equipamentos, o(s) Ponto(s) de Exibição, os locais de instalação destes, e o devido uso do Serviço.

6. DAS OBRIGAÇÕES DAS PARTES:

6.1 **OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA:** Sem prejuízo de outras disposições deste Contrato e do previsto na Resolução 488/2007 da Anatel, a CONTRATADA obriga-se a: (a) prestar o Serviço nos termos deste Contrato; (b) Disponibilizar o sinal de cada Canal conforme contratado com cada Programadora, bem como fazer a transmissão deste sinal para o ASSINANTE; (c) realizar a instalação, manutenção e vistoria do Serviço e dos Equipamentos nos estritos termos deste Contrato; (d) manter a Central de Relacionamento inclusive para pessoas com deficiência física (em funcionamento, 24 (vinte e quatro) horas por dia, 7 (sete) dias na semana.

6.2 **OBRIGAÇÕES DO ASSINANTE:** Sem prejuízo de outras disposições deste Contrato, e do previsto na Resolução 488/2007 da Anatel, o ASSINANTE obriga-se a:(a) pagar pontualmente à CONTRATADA os



valores devidos em decorrência deste Contrato, nas respectivas datas de vencimento; (b) usar o Serviço e os Equipamentos nos estritos termos deste Contrato; (c) não produzir cópias, retransmitir, promover exibição pública ou qualquer outra forma de utilização que, direta ou indiretamente, tenha o intuito de lucro ou que, ainda que não o tenha, caracterize violação a direitos de propriedade de terceiros, sendo as transgressões passíveis de penalidades civis e criminais; (d) permitir aos prepostos designados pela CONTRATADA o acesso ao local de instalação dos Equipamentos e/ou da prestação do Serviço; (e) proceder às adequações técnicas necessárias, indicadas pela CONTRATADA, ou autorizar, desde já, que esta assim o proceda, em face de toda e qualquer evolução tecnológica que possa ocorrer durante a vigência deste Contrato, a fim de permitir o perfeito funcionamento do Serviço; (f) comunicar imediatamente a CONTRATADA sobre atos ou incidentes que envolvam pirataria e/ou uso indevido do Serviço, inclusive no caso de acesso por terceiro não autorizado a receber o Serviço.

7. **VALORES.** O ASSINANTE pagará, na data do vencimento, o valor da mensalidade do Plano de Serviço, acrescido de eventuais valores decorrentes da contratação adicional de quaisquer outros serviços junto à CONTRATADA e abrangerá, exemplificadamente, a depender da política comercial praticada no momento da contratação, os seguintes itens:

(i) **ADESÃO:** valor, à vista ou parcelado, cobrado do ASSINANTE para a adesão ao Serviço, salvo se houver alguma promoção que isente essa cobrança.

(ii) **INSTALAÇÃO:** valor devido, à vista ou parcelado, quando da instalação inicial dos Equipamentos para prestação do Serviço, ou quando o ASSINANTE solicitar a instalação de ponto (s) extra (s) após a instalação inicial ou alteração do decoder (este apenas para a tecnologia DTH), não estando nela incluídos os custos da infraestrutura pertencente ao ASSINANTE, salvo se houver alguma promoção que isente essa cobrança. Para a tecnologia Fibra referido valor é chamado de **ATIVÇÃO**.

(iii) **REINSTALAÇÃO** valor devido nos casos em que o ASSINANTE solicita, por qualquer motivo, a reinstalação do Serviço, salvo se houver alguma promoção que isente essa cobrança.

(iv) **MENSALIDADE:** valor devido mensalmente, correspondente à remuneração do Serviço, podendo variar de acordo com o Plano de Serviço escolhido pelo ASSINANTE. Na hipótese do ASSINANTE contratar a tecnologia Cabo, referido valor será pago de forma pré-paga ou o ASSINANTE paga, antecipadamente, o mês que será utilizado. Para as tecnologias DTH e Fibra o pagamento é feito de forma pós-paga, ou seja, o ASSINANTE pagará pelo mês que foi utilizado.

(v) **ALUGUEL DE EQUIPAMENTO:** valor mensal eventualmente cobrado do ASSINANTE pela disponibilização de cada decodificador, no ponto extra, salvo se houver alguma promoção que isente essa cobrança. O Ponto Principal não é cobrado o aluguel do equipamento.

(vi) **VALOR PROPORCIONAL DE SERVIÇOS:** será lançado na fatura do assinante todo valor proporcional correspondente a alteração do Plano de Serviços, uma vez solicitado pelo mesmo. Os valores proporcionais podem ser a débito e/ou a crédito, e correspondem às alterações como mudança da data de vencimento da fatura, adição ou cancelamento de serviços ou mudança do atual Plano de Serviços contratado. Também poderá se aplicar a cobrança proporcional sobre a primeira e última fatura.



(vii) **REATIVAÇÃO:** (válido somente para a tecnologia Fibra) valor eventualmente cobrado do ASSINANTE caso, por qualquer motivo, o Contrato tenha sido rescindido e, posteriormente, o ASSINANTE solicite nova contratação.

7.1 Caso ocorra fato ou evento fora do controle da CONTRATADA, que afete adversamente, de forma substancial e não contornável, de modo a gerar um desequilíbrio contratual, a CONTRATADA poderá alterar, extraordinariamente, o Contrato, desde que avise o ASSINANTE, com antecedência mínima de 30 (tinta) dias da data de sua entrada em vigor. O ASSINANTE poderá manifestar sua concordância com as alterações, por qualquer meio disponível, renegociar o Contrato, ou qualquer das partes poderá denunciá-lo, caso não se cheguem a um acordo.

7.2 Na hipótese de o ASSINANTE aceitar a supracitada revisão, o preço resultante da revisão extraordinária, permanecerá inalterado pelo período de 12 (doze) meses, iniciando-se, a partir de então, a contagem do novo prazo para reajuste. Na hipótese do ASSINANTE não aceitar a supracitada alteração poderá cancelar o Serviço, rescindindo-se o Contrato de pleno direito, sem qualquer ônus, encargos ou multa.

8. REAJUSTE. Os valores previstos neste Contrato serão reajustados pela variação positiva do Índice Geral de Preços do Mercado - IGP-M, no caso das tecnologias Cabo e DTH e pelo IGP-DI (Índice Geral de Preço – Disponibilidade Interna), no caso da tecnologia Fibra ou, em caso de indisponibilidade deste, por outro índice legal que o substitua, a cada período de 12 (doze) meses ou na menor periodicidade permitida por lei.

9. COBRANÇA, PAGAMENTO E INADIMPLÊNCIA. Os valores devidos pelo **ASSINANTE** poderão ser pagos em estabelecimentos bancários previamente indicados, por débito em conta corrente ou outro meio autorizado pela CONTRATADA. Condições e Ofertas especiais estarão vinculadas a modalidade de pagamento previamente acordada no momento da contratação, sob pena da perda do benefício a que se refere tal condição.

9.1 O vencimento da primeira mensalidade dar-se-á a partir da instalação dos Equipamentos.

9.2 O ASSINANTE pode escolher a data do vencimento /cobrança de acordo com as datas pré-estabelecidas pela CONTRATADA. Referida alteração só poderá ser efetuada a cada 6 (seis) meses, sendo cobrado o valor proporcional em relação a diferença da data atual até a nova data escolhida na fatura subsequente. Na tecnologia Cabo o assinante poderá escolher a data que melhor lhe atenda dentro das alternativas pré-estabelecidas somente a partir da 2ª (segunda) fatura. O pedido deverá ser feito pelo assinante através de contato com a Central de Relacionamento com o Assinante.



9.2.1 Caso o ASSINANTE não receba o documento de cobrança até 05 (cinco) dias antes da data de vencimento, deverá acessar o site www.vivo.com.br para impressão da 2ª via, que deverá ser quitada até a data do vencimento. O não pagamento de saldo devedor pelo não recebimento do documento de cobrança não exime o ASSINANTE de ser cobrado futuramente pela CONTRATADA ou de ter o Serviço suspenso, bem como esta sujeito a incidência de juros de mora e multa por atraso.

9.3 O não pagamento do documento de cobrança no vencimento configura inadimplemento deste Contrato e sujeitará o ASSINANTE às seguintes sanções: (i) juros de mora de 1% (um por cento) ao mês e (ii) multa de 2% (dois por cento).

9.4 Além do previsto acima, pelo atraso injustificado no pagamento dos valores devidos à CONTRATADA, a qualquer título, após prévia notificação por escrito, esta poderá proceder à suspensão imediata do Serviço ou mesmo à rescisão do Contrato e a inscrição dos dados cadastrais do ASSINANTE nos órgãos de proteção ao crédito e congêneres, conforme a legislação. A suspensão do Serviço poderá ser total ou parcial, sendo que na hipótese de suspensão parcial, a mensalidade do Plano de Serviço será cobrada de acordo com a programação ou serviço que permanecer disponibilizada.

10. REGIME TRIBUTÁRIO: Os preços contratados incluem todos os tributos incidentes e demais encargos específicos para a prestação dos Serviços e disponibilização dos Equipamentos, sendo que a instituição ou majoração de qualquer tributo ou encargo incidente sobre o Serviço, Equipamento e/ou outra cobrança deste Contrato, será automaticamente repassada ao valor cobrado do ASSINANTE.

11. VIGÊNCIA: Este Contrato é celebrado por prazo indeterminado, contado da ativação do Serviço, podendo ser denunciado por qualquer das partes, sem qualquer ônus, mediante comunicação de uma parte à outra, observadas as disposições do item 11.1.

11.1 Caso o ASSINANTE opte por contratar os Serviços mediante adesão à campanhas promocionais da CONTRATADA sujeitar-se-á à condições específicas de rescisão, se houver, previstas no Regulamento da Campanha que aderir.

12. INTERRUPÇÕES DO SERVIÇO: O ASSINANTE fica, desde já, ciente de que poderão ocorrer interrupções temporárias, totais ou parciais, na prestação do Serviço.

12.1 Sempre que houver interrupção decorrente de falha na prestação do Serviço, por tempo superior a 30 (trinta) minutos a CONTRATADA concederá abatimento em valor proporcional ao valor da mensalidade do ASSINANTE, correspondente ao período da interrupção, sendo desconsideradas desse valor as sobras de



valor inferior a R\$ 0,01 (um centavo). No caso de programas pagos individualmente, Pay-Per-View, a compensação será feita pelo seu valor integral, independente do período de interrupção.

12.2 Nos casos de manutenções preventivas, ampliações da rede ou quaisquer alterações no sistema, que provoquem queda da qualidade dos sinais transmitidos ou a interrupção do Serviço, o abatimento somente será concedido naquilo que a soma do total de interrupções exceder a 24 (vinte e quatro) horas no mês.

12.3 Sempre que a CONTRATADA tiver ciência prévia da interrupção, em casos de manutenção preventiva o ASSINANTE será previamente comunicado, como o mínimo 3 (três) dias de antecedência.

13. SUSPENSÃO: O ASSINANTE poderá requerer à CONTRATADA a suspensão do Serviço, uma única vez, a cada período de 12 (doze) meses, pelo prazo mínimo de 30 (trinta) dias e o máximo de 120 (cento e vinte) dias, desde que esteja com seus pagamentos em dia.

14. RESCISÃO: Este Contrato poderá ser rescindido a qualquer momento e livre de ônus: (i) mediante acordo escrito entre as partes; (ii) por determinação legal, ou ordem emanada por autoridade competente, que determine a suspensão ou supressão da prestação do Serviço; (iii) por decretação de falência, de recuperação judicial ou extrajudicial da CONTRATADA; e (iv) se qualquer das partes, por ação ou omissão, que não se caracterize expressamente como obrigação decorrente deste Contrato, mas que o afete, ou seja, esteja de qualquer modo a ele vinculada, prejudique ou impeça a continuidade da sua execução.

14.1 O ASSINANTE poderá rescindir imotivadamente o Contrato mediante comunicação expressa à CONTRATADA, com antecedência mínima de 24 (vinte e quatro) horas. O ASSINANTE estará sujeito ao previsto no item 11.1, caso a rescisão ocorra antes de decorrido o prazo do período promocional contratado, se houver contratado o Serviço mediante adesão a campanhas promocionais da CONTRATADA. Caso a rescisão seja pela CONTRATADA, o ASSINANTE deverá ser comunicado com 30(trinta) dias de antecedência.

14.2 Em caso de descumprimento de obrigação não sanada no prazo de 30 (trinta) dias após comunicação expressa da parte prejudicada à parte inadimplente, a parte prejudicada poderá rescindir o presente Contrato por descumprimento contratual. Caso o descumprimento tenha sido causado pelo ASSINANTE e ocorra antes do decurso do período promocional contratado, observará o previsto em regulamento como previsto no item 11.1, além de outras penalidades cabíveis.

14.3 Em qualquer hipótese de rescisão, o ASSINANTE deverá disponibilizar, de imediato, o acesso da CONTRATADA ou quem esta indicar, para a desinstalação e retirada dos Equipamentos, sob pena do previsto no item 4.3.

14.4 O encerramento deste Contrato não isenta as Partes do cumprimento de todas as respectivas obrigações,



15. DOS EVENTOS EXTRAORDINÁRIOS: Reconhecendo que a CONTRATADA apenas distribui o(s) Canal(is), o ASSINANTE isenta-a de qualquer responsabilidade decorrente da interrupção de transmissão por restrições ou limitações que lhe sejam impostas pelo Poder Público, seja em caráter eventual ou definitivo, ou, ainda, nas hipóteses de caso fortuito ou força maior, incluindo, mas não se limitando a falta ou quedas bruscas de energia; raios, enchentes, black-outs, manutenção da rede elétrica, danos involuntários que exijam o desligamento temporário do sistema de distribuição em razão de reparos ou manutenção na rede externa; interrupção de sinais pelas programadoras; características técnicas dos aparelhos receptores do ASSINANTE que prejudiquem a recepção de Canal(is); má utilização do Equipamento pelo ASSINANTE limitações técnicas ou contratuais alheias à vontade e responsabilidade da CONTRATADA.

16. DISPOSIÇÕES GERAIS. Nas tecnologias que estão disponíveis para Pessoas Jurídicas, o ASSINANTE reconhece que a CONTRATADA é responsável, única e exclusivamente, pela prestação do Serviço definida no item 01, não tendo nenhuma responsabilidade por danos, lucros cessantes ou insucessos comerciais eventualmente sofridos pelo ASSINANTE associados à utilização do Serviço.

16.1 Fica expressamente reconhecido e avençado que a abstenção do exercício, por qualquer uma das partes, de qualquer direito ou faculdade que lhe assistam, em razão do presente Contrato, e/ou a tolerância de uma parte para com a outra, relativamente ao descumprimento de qualquer das obrigações aqui assumidas, não será considerada alteração contratual, novação, tampouco renúncia a qualquer direito, constituindo mera liberalidade, que não impedirá a parte tolerante de exigir da outra o fiel e cabal cumprimento do presente Contrato.

16.2 Caso qualquer item deste Contrato venha a se tornar ineficaz ou inexecutável, tal fato não afetará a eficácia ou exequibilidade dos demais, que deverão ser fielmente cumpridos.

16.3 É vedada a cessão do Contrato pelo ASSINANTE. A CONTRATADA poderá, entretanto, cedê-lo, independentemente de comunicação ao ASSINANTE, nos casos de reorganizações societárias.

16.4 Este Contrato substitui e anula todos e quaisquer acordos firmados anteriormente entre as partes com relação ao seu objeto, sejam eles escritos ou verbais, obrigando as partes, seus herdeiros e seus sucessores legais.

16.5 Todos os prazos e condições deste Contrato vencem-se independentemente de aviso ou interpelação judicial ou extrajudicial

16.6 O ASSINANTE tem a opção de autorizar ou não a CONTRATADA a enviar-lhe, e-mails, malas diretas, encartes ou qualquer outro instrumento de comunicação ofertando serviços e/ou produtos da CONTRATADA, empresas a esta relacionada ou parceiras, bem como fornecer a estas os dados cadastrais/pessoais fornecidos para a presente contratação, para a oferta de seus produtos e/ou serviços.



Tais permissões podem ser revogadas pelo ASSINANTE, a qualquer momento, por meio de solicitação feita à Central de Relacionamento com o Assinante.

16.7 Integram este Contrato, como se nele estivessem transcritos, os artigos 3º à 11º do Regulamento de Proteção e Defesa dos Direitos dos Assinantes do Serviço de Televisão por Assinatura (Resolução nº 488, de 03 de dezembro de 2007), que pode ser encontrado no site da Agência Nacional de Telecomunicações – ANATEL, www.anatel.gov.br.

16.8 O número da Central de Relacionamento com o Assinante da CONTRATADA são diferentes para cada tecnologia: (i) para Cabo será 10666 sendo 08007712882 para pessoas com deficiência física (ii) para Fibra e DTH será 10615 sendo 142 para pessoas com deficiência física. Os números de telefone, endereço e site da ANATEL são: SAUS, quadra 06, Blocos C, E, F e G, CEP70070-940, Brasília/DF, PABX (0xx61)2312-2000. Atendimento ao Usuário Anatel – Assessoria de Relações com o Usuário – ARU – SAUS, Quadra 06, Bloco F, 2 andar, Brasília-DF, CEP: 70.070-940. Central de Atendimento: 1331. Site: www.anatel.gov.br.

17.FORO. Fica eleito o foro do domicílio do ASSINANTE para dirimir quaisquer questões relativas ao presente Contrato, com expressa renúncia a qualquer outro, por mais privilegiado que seja.

Este Contrato está registrado, em sua íntegra, no 7º Ofício de Registro de Títulos e Documentos e Cível de Pessoa Jurídica da Comarca de São Paulo, Estado de São Paulo sob nº 130322, no dia 11/10/2013