



**ATENÇÃO!** As informações deste documento só serão válidas a partir da instalação e/ou ativação do serviço contratado. Caso a mesma não se dê, por qualquer questão, seja por parte do cliente ou da empresa fornecedora do serviço, estes documentos serão automaticamente invalidados

## PLANO DE SERVIÇO DE ACESSO CONDICIONADO

### Plano n. 00005 MIX HD

Início da comercialização: 12/11/2018

Corporativo: Não

#### 1. Aplicação

---

Este Plano de Serviço de TV é ofertado pela Claro S/A (Sucessora por incorporação da Net Serviços de Comunicação S/A), autorizatória do Serviço de Acesso Condicionado, doravante denominada como **CLARO**, em sua respectiva área de atuação, estando disponível a todos os usuários ou pretensos usuários os quais têm o direito de livre opção, migração e vinculação, a qualquer tempo, a este ou qualquer uma das opções de Plano de TV por Assinatura sob a marca **CLARO**.

#### 2. Característica deste Plano

---

Este Plano de Serviço é de contratação mensal, mediante a disponibilização de um ponto de acesso principal ao serviço e a possibilidade de oferta pela **CLARO** da contratação de pontos opcionais limitados de acordo com a viabilidade técnica no endereço de instalação e/ou oferta disponibilizada pela Operadora com valores em R\$ aplicáveis conforme o item 11, composto pelos canais obrigatórios dispostos no Regulamento nº 581 de 26/03/2012 e Lei 12485 de 12/09/2011 e de canais de programação, nas tecnologias disponíveis, quais sejam digital e HD (alta definição).

##### 2.1 Da Programação

A programação disponível nos canais pode variar de acordo com os critérios estabelecidos pelas Programadoras, os quais a PRESTADORA também se submete. A Grade de Canais deste plano está disponível na URL: <https://www.claro.com.br/tv-porassinatura/claro-tv>.

Para o bloqueio de programas e canais que o usuário considere impróprios ou inadequados para acesso por crianças e adolescentes deverá ser realizado pelo próprio USUÁRIO por meio de senha pessoal que deverá ser definida e cadastrada por meio do controle remoto.

##### 2.2 Dos equipamentos decodificadores

Os equipamentos decodificadores são de propriedade da prestadora e serão cedidos ao usuário, em regime de comodato, locação ou por qualquer outro meio a critério da PRESTADORA, para fruição do serviço.



**ATENÇÃO!** As informações deste documento só serão válidas a partir da instalação e/ou ativação do serviço contratado. Caso a mesma não se dê, por qualquer questão, seja por parte do cliente ou da empresa fornecedora do serviço, estes documentos serão automaticamente invalidados

### **2.3 Das facilidades e serviços adicionais**

O usuário deste Plano de Serviço poderá contratar outros pacotes ou facilidades adicionais através do site [www.claro.com.br](http://www.claro.com.br), da Central de Relacionamento CLARO 10621, de Aplicativos Oficiais da Operadora ou da TV com o uso do Controle Remoto de seu equipamento decodificador, que estarão sujeitos às condições comerciais vigentes e às tecnologias disponíveis, à época da contratação.

Poderão ser solicitados ainda pelo ASSINANTE, conforme disponibilidade da PRESTADORA: (1) a recepção autônoma do SERVIÇO em pontos opcionais; (2) programas transmitidos de forma avulsa e em horário previamente programado pela PRESTADORA (pay-per-view); (3) canais individuais transmitidos de forma avulsa (a la carte); (4) serviços especializados de informações meteorológicas, bancárias, financeiras, culturais, ou de jogos eletrônicos (games); (5) serviços de valor adicionado; (6) conteúdo de vídeo on demand (Plataforma NOW), se disponível na localidade.

### **3. Tecnologia**

---

Este Plano de Serviço poderá ser instalado por meio de cabo ou rede híbrida de fibra óptica, de acordo com a disponibilidade de infraestrutura na localidade e o serviço poderá ser prestado ao USUÁRIO nas seguintes tecnologias, conforme disponibilidade no endereço de instalação ou de acordo com o equipamento receptor disponibilizado pela CLARO:

-Tecnologia Digital - permite a recepção dos sinais de áudio, vídeo e dados, por meio de equipamento decodificador digital, e o acesso aos RECURSOS como aplicações de interatividade, guia eletrônico de programação, compra de conteúdo pelo controle remoto, dentre outros.

-Tecnologia HD (Alta Definição) - possibilita a recepção dos canais da programação em alta definição de imagem e som (condicionado aos canais com esta tecnologia que fizerem parte do pacote de canais contratado), por meio de um equipamento decodificador digital HD, bem como o acesso aos mesmos RECURSOS da tecnologia digital, além de conteúdos exclusivamente disponíveis nesta tecnologia.

### **4. Formas de Pagamento**

---

O USUÁRIO receberá sua fatura/boleto ou código de barras, conforme o caso, fisicamente no endereço cadastrado junto a Operadora ou ainda por e-mail informado no ato da contratação ou posteriormente ou acesso ao Aplicativo Oficial Minha Claro Residencial, podendo ainda entrar em contato com a Central de Relacionamento Claro



**ATENÇÃO!** As informações deste documento só serão válidas a partir da instalação e/ou ativação do serviço contratado. Caso a mesma não se dê, por qualquer questão, seja por parte do cliente ou da empresa fornecedora do serviço, estes documentos serão automaticamente invalidados

10621 para solicitação de código de barras ou segunda via da fatura, e o pagamento poderá ser efetuado através do boleto ou código de barras disponibilizado em dinheiro na rede bancária e lotéricas ou ainda, mediante débito em conta corrente devidamente autorizado junto a instituição bancária ou cartão de crédito cadastrados junto ao Atendimento Claro.

## **5. Critérios e forma de aplicação de cada item de cobrança deste Plano de Serviço**

---

### **5.1 Adesão e Taxa de Instalação**

É o valor cobrado do usuário do Plano de Serviço, pela adesão ao Plano de Serviço e instalação do serviço, respectivamente. As referidas taxas são cobradas por evento solicitado pelo USUÁRIO.

### **5.2 Assinatura/Mensalidade**

Corresponde ao mensal cobrado do usuário para disponibilização de acesso ao serviço/sinal de TV, independentemente de sua utilização ou acesso pelo USUÁRIO.

### **5.3 Itens Eventuais ou Serviços Adicionais**

Corresponde ao valor avulso, que pode ser cobrado de forma recorrente ou não, para acesso a programação transmitida de forma avulsa e em horário previamente programado ou em horário escolhido pelo usuário (pay-per-view) ou para a contratação de canais individuais avulsos (a la carte), ou ainda para contratação de conteúdos diversos disponibilizados (vídeo on demand/NOW) ou ainda serviços eventuais, tais como, visitas técnicas para serviços diversos solicitados pelo USUÁRIO que não sejam decorrentes de problemas técnicos dos serviços, trocas de endereço, instalações de pontos opcionais, dentre outros.

### **5.4 Disponibilização de Equipamentos para Pontos Opcionais**

É o valor mensal devido pela disponibilização de cada equipamento decodificador, o que poderá ser cobrado na modalidade de aluguel, para cada ponto autônomo, simultâneo e independente do ponto principal, instalado no mesmo endereço.

## **6. Prazo de Carência**

---

Não se aplica a este Plano.

## **7. Transferências/Migrações entre Planos de Serviço**

---



**ATENÇÃO!** As informações deste documento só serão válidas a partir da instalação e/ou ativação do serviço contratado. Caso a mesma não se dê, por qualquer questão, seja por parte do cliente ou da empresa fornecedora do serviço, estes documentos serão automaticamente invalidados

A transferência/migrações entre Planos de Serviços comercializados pela prestadora é sempre livre para o assinante, observadas as condições do Contrato de Permanência acordadas na contratação.

## **8. Desistência dos Serviços**

---

A desistência dos Serviços é sempre livre para o assinante, observadas as condições do Contrato de Permanência acordadas na contratação.

## **9. Fidelização/Permanência Mínima**

---

O usuário poderá optar por aderir às promoções da Operadora, as quais podem conceder benefícios e/ou descontos nos serviços correspondente em caráter temporário, mediante a adesão ao contrato de permanência mínima com período de 12 (doze) meses, devendo manter a contratação nas condições de contratação sob pena de incidência de multa.

Em caso de não cumprimento do período de permanência mínima, procedendo o USUÁRIO a qualquer alteração na Oferta contratada nestas condições estará sujeito a multa estabelecida no Sumário e Termos e Condições de Uso do Plano, a qual será cobrada proporcionalmente ao tempo restante e não cumprido do contrato.

## **10. Reajuste de Valores**

---

Os valores previstos no presente documento para este Plano de Serviço serão reajustados, na periodicidade mínima prevista em lei que na legislação hoje vigente é de 12 meses contados da data de seu lançamento em mercado, com base na variação do IGP-M, ou, no caso de sua extinção, por outro índice indicado a substituí-lo. A CLARO poderá ainda aplicar o reajuste em prazo superior ao disposto acima, considerando a data de adesão do USUÁRIO ao Plano de Serviço correspondente.

## **11. Valores estabelecidos para este Plano de Serviço**

---

Estão definidos a seguir, os valores máximos aplicáveis para este Plano de Serviço, na contratação sem permanência mínima/fidelização. Os valores em Reais (R\$) são líquidos de impostos e contribuições sociais.



**ATENÇÃO!** As informações deste documento só serão válidas a partir da instalação e/ou ativação do serviço contratado. Caso a mesma não se dê, por qualquer questão, seja por parte do cliente ou da empresa fornecedora do serviço, estes documentos serão automaticamente invalidados

DESCRIÇÃO	APLICAÇÃO	VALOR	OBSERVAÇÃO
Taxa de Adesão	Por evento	R\$ 1.120,00	n/a
Taxa de Instalação Ponto Principal ou Ponto Opcional	Por evento	R\$ 500,00	n/a
Assinatura/Mensalidade	Mensal	R\$ 219,98	n/a
Aluguel de Equipamento Decodificador	Mensal	R\$ 69,80	Por equipamento

## 12. Informação adicional para a Área de prestação

---

Nacional e a instalação se dará conforme oferta e tecnologia disponível.

## 13. Itens adicionais aplicáveis para este plano de serviços

---

### 13.1 Dos Documentos integrantes da Contratação/Contrato de Prestação de Serviço

Os documentos aplicáveis a contratação deste Plano são: Termo de Adesão Pessoa Física, Contrato de Prestação de Serviços de TV, Contrato de Permanência Mínima, Sumário e Termos e Condições de Uso do Plano de Serviço e Regulamentos Promocionais, se houver e todos estão disponíveis no Portal <https://www.claro.com.br>.

### 13.2 Da Suspensão Parcial ou total da prestação de serviço por inadimplência do usuário

Constatada a inadimplência do usuário, poderá ocorrer a suspensão parcial ou total da prestação do serviço, em conformidade com a regulamentação da Anatel e disposições do Contrato de Prestação de Serviços de TV e demais documentos integrantes da contratação indicados acima.

### 13.3 Da Suspensão da prestação de serviço por solicitação do usuário

O usuário tem o direito à suspensão temporária do serviço prestado, nos termos das regulamentações vigentes. Em caso de suspensão dos serviços por solicitação do USUÁRIO, eventuais promoções continuam o curso normal de duração não sendo prorrogadas após a retomada dos serviços.

## 14. Critérios Alternativos

---

Poderão ser utilizados critérios alternativos, não discriminatórios, de acordo com a regulamentação vigente do serviço, que resultem para os usuários em facilidades adicionais e valores inferiores àqueles estabelecidos neste Plano de Serviço.



**ATENÇÃO!** As informações deste documento só serão válidas a partir da instalação e/ou ativação do serviço contratado. Caso a mesma não se dê, por qualquer questão, seja por parte do cliente ou da empresa fornecedora do serviço, estes documentos serão automaticamente invalidados

## **15. Comprovante dos Serviços Prestados**

---

O usuário tem direito ao recebimento, sem ônus, de relatório detalhado correspondente aos serviços contratados, conforme previsto na legislação.

## **16. Extinção do Plano de Serviço**

---

Este Plano de Serviço poderá ser extinto, mediante prévia comunicação aos usuários que a ele aderiram, com antecedência mínima de 30 (trinta) dias. Nesta hipótese, os usuários poderão optar por qualquer outro Plano de Serviço vigente e oferecido pela CLARO, desde que atenda as condições para a contratação do novo Plano de Serviço.

## **17. Outras Disposições**

---

### **17.1 Do aparelho de TV do usuário**

O usuário é o único responsável pela compatibilidade e condições de funcionamento do equipamento de televisão em que será instalado o decodificador, em especial quanto a compatibilidade de tecnologia, de acordo com o Plano de Serviço contratado.

### **17.2 - Facilidades e Comodidades Adicionais**

Itens eventuais e serviços adicionais poderão ser consultados e contratados através da Home Page das Facilidades Adicionais: [www.claro.com.br/tv-por-assinatura/turbine](http://www.claro.com.br/tv-por-assinatura/turbine)

## **18. Área de Prestação**

---

A disponibilidade de prestação do serviço deste plano de serviço pode ser consultada no site <https://www.claro.com.br>.