



## **CONTRATO DE PRESTAÇÃO DO SERVIÇO DE ACESSO CONDICIONADO ("SeAC") NA MODALIDADE DE TV POR ASSINATURA VIA SATÉLITE**

Pelo presente instrumento, a **EMBRATEL TVSAT TELECOMUNICAÇÕES S/A**, com sede na Avenida Presidente Vargas, 1012, 10º andar, parte, Centro, Rio de Janeiro/RJ, CEP: 20071-910, inscrita no CNPJ/MF sob o n.º 09.132.659/0001-76, doravante denominada **CLARO TV** e a pessoa física ou jurídica qualificadas na Proposta de Adesão que faz parte integrante do presente instrumento, doravante denominada **ASSINANTE**, referidas em conjunto como Partes, têm entre si justo e acordado celebrar o presente Contrato de Prestação do Serviço de Acesso Condicionado ("SeAC"), na modalidade de TV por Assinatura Via Satélite ("**CONTRATO**"), mediante as seguintes cláusulas e condições:

### **1. CLÁUSULA SEGUNDA – DEFINIÇÕES**

1.1 São adotadas as seguintes definições no presente **CONTRATO**:

- a. **ADESÃO**: É a manifestação verbal ou escrita do **ASSINANTE** para contratação do **SERVIÇO** e adesão aos termos deste **CONTRATO**;
- b. **ATIVACÃO**: Evento a partir do qual o **ASSINANTE** passa a ter acesso ao **SERVIÇO**, sendo a instalação adequada dos **EQUIPAMENTOS** o pré-requisito para a **ATIVACÃO**;
- c. **CESSIONÁRIO**: é a pessoa física ou jurídica que sucede o **ASSINANTE** nos direitos e obrigações previstas neste **CONTRATO**;
- d. **ASSINANTE**: é a pessoa física ou jurídica que manifesta intenção de contratar os **SERVIÇOS** e manter vínculo contratual com a **CLARO TV**;
- e. **CLARO TV**: é a pessoa jurídica de direito privado que presta o **SERVIÇO** para **ASSINANTES** localizados na área geográfica de prestação de serviços constante de seu Termo de Autorização;
- f. **EQUIPAMENTOS**: Conjunto de equipamentos compostos por um **RECEPTOR**, um cabo de áudio / vídeo ou cabo HDMI, antena parabólica para captação exclusiva dos sinais da **CLARO TV**, antena de UHF (quando for o caso), amplificador LNBF, conjunto de miscelâneas para fixação e cerca de 20 metros de cabo coaxial, conectores e quaisquer outros componentes disponibilizados, instalados, mantidos e configurados pela **CLARO TV**, essenciais à prestação do **SERVIÇO**;
- g. **MENSALIDADE**: é o preço mensal pago pelo **ASSINANTE** à **CLARO TV** pela utilização do **SERVIÇO** objeto deste **CONTRATO**, que poderá variar de acordo com o **PLANO DE SERVIÇO** de sua opção e demais contratações adicionais;
- h. **ORDEM DE SERVIÇO ("OS")**: é o formulário que detalha os serviços técnicos de campo. A "**OS**" do tipo instalação constituirá parte integrante deste instrumento, pra todos os fins e efeitos de direito;
- i. **PACOTES DE PROGRAMAÇÃO**: é o conjunto de canais compostos pelos canais de programação de distribuição obrigatória, canais de programação



das geradoras locais, canais de cortesia de livre escolha da **CLARO TV**, bem como canais opcionais avulsos, que poderão ser substituídos em decorrência de fatores técnicos ou comerciais, a qualquer tempo, conforme condições estabelecidas neste instrumento;

- j. PLANOS DE SERVIÇOS:** Planos ofertados ao **ASSINANTE**, que combinam um **PACOTE DE PROGRAMAÇÃO** e facilidades relacionadas ao **SERVIÇO**. O **PLANO DE SERVIÇO** será escolhido pelo **ASSINANTE** no ato da **ADESÃO**, podendo sua escolha ser alterada a qualquer tempo, observadas as opções oferecidas pela **CLARO TV** à época da nova solicitação e os demais termos deste **CONTRATO**. As facilidades relacionadas ao **SERVIÇO** podem ser: a) Modalidade de pagamento (Boleto ou Débito Automático em Conta Corrente), b) Período de Fidelidade e c) Assistência Técnica;
- k. PONTO ADICIONAL:** Opção de acesso adicional ao **SERVIÇO**, obrigatoriamente no mesmo endereço, que possibilita a utilização autônoma e independente do **SERVIÇO** objeto do presente **CONTRATO**, em outros televisores que não o principal, mediante utilização de **RECEPTOR**, fornecido pela **CLARO TV**, nos termos deste **CONTRATO**;
- l. PONTO PRINCIPAL:** é o primeiro ponto de recepção dos sinais de TV por assinatura, conectado ao televisor do **ASSINANTE**, contratado no ato da **ADESÃO** ao **SERVIÇO**, mediante utilização de **EQUIPAMENTOS**, fornecidos pela **CLARO TV**;
- m. PROGRAMADORA:** é a pessoa jurídica responsável pela produção e/ou fornecimento de canais e/ou programas transmitidos pela **CLARO TV**. A programação dos canais pertence à respectiva **PROGRAMADORA**, titular dos direitos de reprodução. A **CLARO TV** não tem qualquer responsabilidade sobre o conteúdo da programação veiculada nos canais;
- n. PROPOSTA DE ADESÃO:** é o formulário preenchido pela **CLARO TV**, ou seus prepostos, mediante informações prestadas pelo **ASSINANTE**, bem como sua manifestação pela contratação do **SERVIÇO** oferecido pela **CLARO TV**. **A PROPOSTA DE ADESÃO CONSTITUIRÁ PARTE INTEGRANTE DESTES INSTRUMENTOS, PARA TODOS OS FINS E EFEITOS DE DIREITO**;
- o. RECEPTOR:** É o dispositivo eletrônico de acesso condicionado, composto pelo decodificador digital, cartão de acesso condicionado e controle remoto, fornecido pela **CLARO TV**. O **RECEPTOR** poderá adicionalmente oferecer serviços de gravação e/ou de distribuição de sinais de alta-definição, entre outros. A destinação de cada tipo de **RECEPTOR** ao **ASSINANTE** é atribuição exclusiva da **CLARO TV**, que o fará em função da escolha do plano contratado;
- p. SERVIÇO:** é o serviço de telecomunicações que consiste na distribuição de sinais de áudio e televisão via satélite (DTH) a **ASSINANTES**;
- q. TAXA DE ATIVAÇÃO:** é a quantia a ser paga pelo **ASSINANTE** pela ativação do **SERVIÇO** no momento da contratação;



- r. **TAXA DE INSTALAÇÃO:** é a quantia paga pelo **ASSINANTE** em razão da realização do serviço técnico de instalação dos **EQUIPAMENTOS** contratados;
- s. **TECNOLOGIA DIGITAL:** é o formato de recepção dos sinais de áudio, vídeo e dados, distribuídos pela **CLARO TV** até o endereço do **ASSINANTE**, sintonizados através de um terminal decodificador digital, possibilitando a recepção dos canais da programação e aplicações de TV interativa, como guia eletrônico de programação, compra de conteúdo pelo controle remoto e compra de jogos (games) na TV, quando oferecidos.

## 2. CLÁUSULA PRIMEIRA – OBJETO

2.1. O objeto do presente **CONTRATO** é a prestação, pela **CLARO TV** ao **ASSINANTE**, do Serviço de Acesso Condicionado, na modalidade TV por Assinatura via satélite ("**SERVIÇO**"), que consiste na transmissão e recepção de sinais de áudio e televisão via satélite (DTH), no território nacional.

## 3. CLÁUSULA TERCEIRA – DA ADESÃO AO CONTRATO

3.1. O **ASSINANTE** poderá contratar o **SERVIÇO** diretamente nos pontos de venda credenciados pela **CLARO TV**, por telefone ou via internet, conforme disponível à época da aquisição.

3.2. O aceite verbal ou escrito do **ASSINANTE** com relação ao presente **CONTRATO** expressa a sua **ADESÃO** aos seus termos e condições.

3.3. O uso do **SERVIÇO** pelo **ASSINANTE** por mais de 07 (sete) dias a partir da data de ativação caracteriza o início da prestação adequada do **SERVIÇO**, bem como confirma sua **ADESÃO** aos termos e condições do presente **CONTRATO**, do qual declara ter recebido uma cópia e com o qual concorda integralmente.

3.3.1. Cópia do presente **CONTRATO** também estará disponível para consultas no endereço eletrônico <https://www.claro.com.br/institucional/regulatorio/contratos-e-regulamentos-residenciais>.

## 4. CLÁUSULA QUARTA – DESCRIÇÃO E CARACTERÍSTICAS DO SERVIÇO

4.1. O **SERVIÇO** tem por finalidade prover ao **ASSINANTE**, dentro da área de atuação da **CLARO TV**, 01 (um) **PONTO PRINCIPAL** de acesso ao **SERVIÇO** e, opcionalmente, **PONTOS ADICIONAIS**, quando disponíveis e contratados pelo **ASSINANTE**, no endereço de instalação por este indicado.



4.2. O **ASSINANTE** deverá optar por um dos **PLANOS DE SERVIÇOS** disponíveis, nos termos deste **CONTRATO** e de acordo com a política comercial vigente.

4.3. A **CLARO TV** disponibilizará ao **ASSINANTE**, em regime de comodato, os **EQUIPAMENTOS** necessários à prestação do **SERVIÇO**, conforme política comercial vigente à época da contratação e observadas as regras, condições e especificações estabelecidas neste **CONTRATO** e nos documentos que o integram.

4.4. Para fruição do **SERVIÇO** no padrão de qualidade adequado, além do **RECEPTOR** mencionado no item acima, o **ASSINANTE** deverá possuir um televisor ou outro dispositivo que execute as funções de um televisor operante e compatível com o **SERVIÇO**, reconhecendo expressamente que a **CLARO TV** em nenhuma hipótese é responsável por perdas de qualidade em decorrência do uso de equipamentos incompatíveis ou inadequados para recepção do **SERVIÇO**.

4.4.1. O **ASSINANTE** declara-se ciente de que algumas funções do(s) aparelho(s) telereceptor(es) conectado(s) ao sistema de TV por Assinatura, tais como PIP (picture in picture), poderão permanecer suspensas enquanto durar a prestação do **SERVIÇO**, razão pela qual reconhece o **ASSINANTE** que a **CLARO TV** está isenta de qualquer responsabilidade por este fato.

4.5. A **CLARO TV** prestará o **SERVIÇO** dentro dos parâmetros de qualidade estabelecidos pelo PGMQ (Plano Geral de Metas de Qualidade) estabelecido pela Anatel.

4.5.1. O **SERVIÇO** está sujeito a períodos de eventual indisponibilidade, seja para manutenção programada (preventiva) ou não programada (emergencial), dificuldades técnicas e/ou outros fatores fora do controle da **CLARO TV**.

4.5.2. Interrupções causadas por fato exclusivamente imputável ao **ASSINANTE** ou por eventos de força maior não constituirão falha no cumprimento das obrigações da **CLARO TV** e não ensejarão a aplicação dos descontos previstos neste **CONTRATO**.

4.6. O **ASSINANTE** obriga-se a utilizar adequadamente o **SERVIÇO** na modalidade e no plano de sua escolha, observadas as regras e limites previstos neste **CONTRATO**, assim como na regulamentação e legislação aplicáveis.

4.6.1. O **SERVIÇO** objeto deste **CONTRATO** destina-se ao uso exclusivo do **ASSINANTE**, em conformidade com o plano de sua escolha, sendo-lhe terminantemente proibido comercializar, distribuir, ceder, locar, sublocar ou compartilhar o sinal do **SERVIÇO** e/ou os **EQUIPAMENTOS** de propriedade ou sob a responsabilidade da **CLARO TV** providos ou entregues por força deste



**CONTRATO**, responsabilizando-se o **ASSINANTE** penal e civilmente pelo eventual descumprimento desta cláusula.

4.6.2. A **CLARO TV** prestará assistência técnica nos **EQUIPAMENTOS** fornecidos nos termos da cláusula 10.1, para prestação do **SERVIÇO**, instalados no endereço do **ASSINANTE**, de forma onerosa ou não, desde que o **ASSINANTE** esteja em dia com suas obrigações contratuais.

4.6.3. A assistência técnica referida não abrange demais equipamentos utilizados pelo **ASSINANTE**, tais como, televisores e outros, bem como equipamentos e serviços contratados de terceiros.

4.6.4. Visitas técnicas, quando o problema não for comprovadamente de responsabilidade da **CLARO TV**, serão cobradas do **ASSINANTE** de acordo com a tabela de preços vigentes à época da solicitação.

4.6.5. A **CLARO TV** poderá cobrar do **ASSINANTE** visita infrutífera, bem como a reposição de **EQUIPAMENTOS** danificados por mau uso, conforme item 23.3 abaixo.

4.6.6. Por visita técnica infrutífera, entende-se a constatação de inexistência de problema no **SERVIÇO** ou nos **EQUIPAMENTOS** da **CLARO TV** ou a ausência de pessoa responsável que autorize a entrada de técnicos credenciados da **CLARO TV**, sem prejuízo de outras hipóteses.

4.6.7. Alguns **PLANOS DE SERVIÇOS** incluem **PACOTES DE FACILIDADES** onde uma quantidade especificada de visitas técnicas são não onerosas, independentemente das visitas serem infrutíferas ou não.

## **5. CLÁUSULA QUINTA – PLANOS DE SERVIÇO**

5.1. No ato da **ADESÃO** ao presente **CONTRATO**, o **ASSINANTE** formalizará a sua opção de **PLANO DE SERVIÇO** dentre aqueles oferecidos pela **CLARO TV**, conforme política comercial vigente à época da contratação do **SERVIÇO**.

5.1.1. A **CLARO TV** reserva-se o direito de criar, alterar e extinguir **PLANOS DE SERVIÇO**, a qualquer tempo, observadas as disposições regulamentares aplicáveis.

5.2. O **ASSINANTE** pode alterar sua opção de **PLANO DE SERVIÇO** a qualquer tempo, observadas as opções disponíveis pela **CLARO TV** à época da nova solicitação e os demais termos deste **CONTRATO**.

5.3. O **ASSINANTE** poderá ser contemplado com descontos no **PAGAMENTO INICIAL**, bem como no preço a ser pago mensalmente pelo **SERVIÇO** caso opte pela modalidade de pagamento Débito Automático em Conta Corrente ou



Cartão de Crédito e por permanecer fiel a este **CONTRATO** pelo prazo estipulado nas condições à época da contratação (Contrato de Permanência).

5.3.1. Caso o **ASSINANTE** altere a forma de pagamento de Débito Automático em Conta Corrente ou Cartão de Crédito para Boleto Bancário perderá os descontos nos meses subsequentes.

5.3.2. Durante a vigência do Contrato de Permanência, caso o **ASSINANTE** opte por migrar para outro **PLANO DE SERVIÇO** diverso do originalmente contratado, poderá sujeitar-se ao pagamento da penalidade prevista naquele instrumento.

5.3.3. O cancelamento do **CONTRATO** durante a vigência do Prazo de Permanência, por qualquer motivo imputável ao **ASSINANTE**, sujeitará o **ASSINANTE** ao pagamento de uma multa não compensatória estabelecida no Contrato de Permanência.

## **6. CLÁUSULA SEXTA – OBRIGAÇÕES DAS PARTES**

6.1. São obrigações do **ASSINANTE**, dentre outras previstas na regulamentação em vigor:

6.1.1. Utilizar adequadamente o **SERVIÇO** e os **EQUIPAMENTOS** fornecidos pela **CLARO TV**, procedendo com lealdade e boa-fé;

6.1.2. Prestar as informações que lhe forem solicitadas relacionadas à fruição do **SERVIÇO** e colaboração para sua adequada prestação, obrigando-se a manter seus dados cadastrais atualizados;

6.1.3. Cumprir regularmente as obrigações assumidas em **CONTRATO**;

6.1.4. Pagar pela prestação dos serviços na forma contratada; e

6.1.5. Zelar pela integridade dos **EQUIPAMENTOS** da **CLARO TV** sob sua posse.

6.2. São obrigações da **CLARO TV**, dentre outras previstas na regulamentação em vigor:

6.2.1. Realizar a distribuição dos sinais em condições técnicas adequadas;

6.2.2. Observar as normas e regulamentos relativos ao **SERVIÇO**; e

6.2.3. Submeter-se à fiscalização exercida pela **ANATEL**.



## 7. CLÁUSULA SÉTIMA – DIREITOS DOS ASSINANTES

7.1. São direitos do **ASSINANTE**, dentre outros previstos na regulamentação em vigor:

7.1.1. Acesso aos **SERVIÇOS**, com padrões de qualidade e regularidade adequados a sua natureza em sua área de prestação de serviço, conforme condições ofertadas ou contratadas;

7.1.2. Respeito a sua privacidade nos documentos de cobrança e na utilização de seus dados pessoais;

7.1.3. Adequada prestação do **SERVIÇO** que satisfaça às condições de regularidade, respeito no atendimento, cumprimento de normas e prazos procedimentais;

7.1.4. Acesso para encaminhamento de reclamações, solicitações de informações e serviços, e sugestões; e

7.1.5. Recebimento do documento de cobrança contendo os dados necessários à exata compreensão do **SERVIÇO** prestado.

## 8. CLÁUSULA OITAVA –INTERRUPÇÃO NA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO

8.1. Na hipótese de eventual interrupção causada pela **CLARO TV** será concedido um abatimento no valor do SERVIÇO, na forma prevista na regulamentação aplicável. A **CLARO TV** não será obrigada a efetuar o desconto caso a interrupção ou degradação dos serviços ocorra nas hipóteses legais de exclusão de responsabilidade da **CLARO TV**.

## 9. CLÁUSULA NONA – PROGRAMAÇÃO E DIREITO AUTORAL

9.1. O conteúdo dos canais integrantes dos diferentes **PACOTES DE PROGRAMAÇÃO** é totalmente definido e elaborado pelas **PROGRAMADORAS**, sem nenhuma interferência da **CLARO TV**, que tem sua atividade limitada à mera distribuição desses canais.

9.1.1. A **CLARO TV** não tem controle sobre os horários de transmissão e conteúdo dos programas, tampouco qualquer responsabilidade pela programação transmitida pelos canais integrantes do pacote livremente escolhido pelo **ASSINANTE**.

9.1.2. O **ASSINANTE** responsabiliza-se exclusivamente, neste ato, pelo controle da exposição de quaisquer pessoas aos programas transmitidos pelo sistema de TV por assinatura e reconhecem que **OS PAIS E/OU O(S) REPRESENTANTE(S) LEGAL(IS) SÃO OS ÚNICOS RESPONSÁVEIS PELO USO DO SERVIÇO POR PARTE DE CRIANÇAS E ADOLESCENTES**, uma vez



que a **CLARO TV** oferece recursos que possibilitam bloqueio de qualquer canal e/ou qualquer programa discriminado por faixa etária.

9.2. Observadas as disposições regulamentares aplicáveis, no decorrer da prestação do **SERVIÇO**, a **CLARO TV** poderá substituir, interromper, suspender ou mesmo alterar a numeração de alguns canais, por razões de ordem técnica, constatação de pouca aceitação e/ou interesse por parte da maioria dos **ASSINANTES** ou, até mesmo, por outros fatores que independam da vontade da **CLARO TV**.

9.2.1. Caso o **ASSINANTE** não concorde com quaisquer das alterações mencionadas neste item e havendo a impossibilidade técnica por parte da **CLARO TV** no fornecimento do **PLANO DE SERVIÇO** anterior, é facultado ao **ASSINANTE** denunciar o presente **CONTRATO**, nos termos do item 26.1.3 deste **CONTRATO**, mediante solicitação formal a Central de Atendimento da **CLARO TV**, no prazo de 30 (trinta) dias a partir da alteração, quitando os valores relativos à prestação do **SERVIÇO** até a data da retirada dos **EQUIPAMENTOS**, bem como de qualquer outra obrigação residual.

9.3. Além do **PACOTE DE PROGRAMAÇÃO** escolhido pelo **ASSINANTE** em uma das opções de **PLANO DE SERVIÇO**, a **CLARO TV** poderá oferecer canais avulsos (à La Carte), canais avulsos de conteúdo programado (Pay Per View), canais de alta definição (HDTV - High Definition TV), ou a facilidade de gravação de programas (DVR - Digital Video Recorder - Gravador Digital de Vídeo) que poderão ser solicitados pelos **ASSINANTES** e fornecidos pela **CLARO TV** segundo as condições comerciais vigentes à época da solicitação.

9.3.1. Na hipótese de solicitação de canais de alta definição (HDTV - High Definition TV), e/ou de facilidade de gravação de programas (DVR) para o **PONTO PRINCIPAL**, a **CLARO TV** poderá disponibilizar o(s) **EQUIPAMENTO(S)** necessários também ao(s) **PONTO(S) ADICIONAL(S)**, observado o disposto na cláusula 16.1 do presente **CONTRATO**.

9.4. A programação recebida pelo **ASSINANTE** destina-se à recepção e uso estritamente privados, sendo vedada toda e qualquer forma de utilização e aproveitamento da recepção de programação que não a ajustada neste **CONTRATO**, em especial as reproduções, retransmissões e qualquer outra forma de utilização que direta ou indiretamente tenha ou não o intuito de lucro, sob pena de caracterizar violação a direitos do autor, passível de medidas judiciais de ordem civil e criminal.

9.4.1. No caso da opção de **PLANO DE SERVIÇO** que inclua serviço DVR, a possibilidade de armazenamento da programação, de acordo com o uso do receptor específico para esse fim, se dará de forma temporária e nos estritos limites de uso privado, não sendo permitido ao usuário fixar os trechos da



programação ou obras armazenadas em quaisquer outras espécies de suporte ou reproduzi-las em qualquer formato.

9.4.2. No caso da opção de **PLANO DE SERVIÇO** que inclua serviço DVR, a possibilidade de armazenamento da programação (gravação) somente será mantida pelo **ASSINANTE** no caso de uso adequado do **SERVIÇO** e da observância das disposições deste **CONTRATO**, bem como das demais disposições legais, impostas à proteção da programação transmitida e armazenada.

9.4.3. O **ASSINANTE** tem ciência de que o conteúdo da programação armazenado no dispositivo de decodificador, no caso da opção de **PLANO DE SERVIÇO** que inclua serviço DVR, não gera direitos de propriedade ou aquisição em seu favor.

9.4.4 O **ASSINANTE** tem ciência que perderá o conteúdo da programação gravada caso receptor tenha que ser trocado por motivos técnicos.

9.5. O **ASSINANTE**, na forma da legislação civil e penal brasileira, deve respeitar os direitos autorais dos conteúdos (programação) e tudo o mais que, porventura, se lhe torne acessível através do **SERVIÇO**, respondendo direta e exclusivamente perante os titulares de tais direitos por todas e quaisquer perdas, danos e lucros cessantes decorrentes do uso indevido ou ilegal desses direitos. Declara, ainda, sua ciência de que o conteúdo da programação transmitida constitui propriedade intelectual protegida por nossa legislação, sendo proibida sua reprodução, distribuição, alteração ou qualquer tipo de uso que não os aqui estritamente avençados ou eventualmente autorizados por seus titulares.

9.6. O **ASSINANTE**, neste ato, declara estar ciente de que é vedada a reprodução indevida dos sinais transmitidos por meio de artifício, ardil ou qualquer outro meio fraudulento, quer por cópia, quer por utilização de **RECEPTORES** em número superior ao dos **RECEPTORES** contratados, ou de forma diversa do contratado, para si ou para terceiros, sendo igualmente vedado permitir que terceiros utilizem-se indevidamente do sistema colocado à sua disposição.

9.6.1. Ao proceder desta forma, o **ASSINANTE** reconhece que além de infringir os termos deste **CONTRATO**, estará sujeito às sanções previstas na legislação penal em vigor. Para todos os efeitos, o **ASSINANTE** declara ainda sua responsabilidade, sujeita às sanções cíveis e penais, sobre o uso indevido e não autorizado deste conteúdo.

9.6.2. A **CLARO TV** reserva-se a prerrogativa de efetuar, por si ou por terceiros, vistoria nas instalações do **ASSINANTE**, cabendo a este último envidar todos os esforços para facilitar tais procedimentos, conforme item



10.6.1 abaixo. Em caso de constatação de irregularidades, seja com relação ao **PACOTE DE PROGRAMAÇÃO**, número de **RECEPTORES**, entre outros, a **CLARO TV** providenciará os devidos acertos para regularização das instalações, sem prejuízo da possibilidade de rescisão do presente instrumento, sempre a seu exclusivo critério.

9.7. A **CLARO TV** poderá, a seu exclusivo critério, prover ao **ASSINANTE** programação adicional não constante do **PACOTE DE PROGRAMAÇÃO** por ele contratado, a título de mera degustação promocional, sendo certo, contudo, que em nenhuma hipótese a referida programação será incorporada ao **PACOTE DE PROGRAMAÇÃO** contratado, podendo ser suspensa a qualquer momento.

## **10. CLÁUSULA DÉCIMA – DO COMODATO DOS EQUIPAMENTOS NECESSÁRIOS À PRESTAÇÃO DO SERVIÇO**

10.1. Em relação aos **EQUIPAMENTOS** fornecidos pela **CLARO TV** e necessários para a prestação do **SERVIÇO**, o **ASSINANTE** se obriga a observar a legislação específica e as cláusulas seguintes:

10.1.1. O **ASSINANTE** é responsável pela guarda, segurança e integridade dos bens da **CLARO TV** instalados em suas dependências ou de terceiros em razão da prestação do **SERVIÇO**, respondendo por eventuais perdas, danos, furto, roubo e/ou quaisquer tipos de extravios sofridos pelos mesmos, considerando serem tais bens insuscetíveis de penhora, arresto e outras medidas de execução e ressarcimento de exigibilidade de terceiros perante o **ASSINANTE**.

10.1.2. Enquanto estiver na posse direta do(s) **EQUIPAMENTO(s)**, é vedado ao **ASSINANTE**: (i) remover o **EQUIPAMENTO** do seu local original da instalação; (ii) alterar qualquer característica original da instalação, sem prévia autorização da **CLARO TV**; (iii) efetuar qualquer espécie de reparo, manutenção ou abertura do **RECEPTOR** para quaisquer fins, considerando-se tais ocorrências como falta grave ensejadora de imediata rescisão deste **CONTRATO**.

10.1.3. O **ASSINANTE** declara-se ciente de que em toda e qualquer hipótese a manutenção do(s) **EQUIPAMENTO(s)** comodatado(s) deverá ser feita exclusivamente por empregados da **CLARO TV** ou por terceiros por ela autorizados.

10.1.4. O **ASSINANTE** não poderá emprestar, ceder e/ou sublocar, total ou parcialmente, o(s) **EQUIPAMENTO(s)** comodatado(s) sem a expressa anuência, por escrito, da **CLARO TV**.

10.1.5. Em casos de danos causados aos **EQUIPAMENTOS** por quaisquer motivos, incluindo, mas não se limitando às hipóteses de (i) falta de



infraestrutura adequada, (ii) perda, (iii) roubo, (iv) furto ou (v) incêndio, (vi) utilização e/ou conservação indevidas, o **ASSINANTE** sujeitar-se-á ao pagamento da multa prevista na Cláusula 23ª deste **CONTRATO**.

10.1.6. Qualquer que seja a hipótese de extinção do presente **CONTRATO**, o **ASSINANTE** deverá solicitar à Central de Atendimento da **CLARO TV** a desconexão do **RECEPTOR** objeto de comodato, disponibilizando-o para imediata devolução e retirada pela **CLARO TV**, no endereço de instalação do assinante, no mesmo estado em que o recebeu quando da ativação do **SERVIÇO**, ressalvando-se tão somente o desgaste natural decorrente do uso normal e adequado.

10.1.6. O **ASSINANTE** declara-se ciente de que deverá estar disponível para receber os técnicos da **CLARO TV** na data e período agendados para a visita de retirada dos **EQUIPAMENTOS** e que, em não sendo possível sua presença, deverá tomar as providências necessárias para que terceiros por ele autorizados permitam e presenciem a visita, sob pena de arcar com os custos decorrentes da visita improcedente.

10.1.7. A desconexão do **RECEPTOR** será realizada apenas e exclusivamente por técnicos habilitados pela **CLARO TV**, que verificarão o seu estado de conservação e funcionamento no ato da retirada dos **EQUIPAMENTOS**.

10.1.8. O **ASSINANTE** pagará a multa prevista na Cláusula 23ª deste **CONTRATO** caso: (i) tenha desconectado os **EQUIPAMENTOS** por conta própria; (ii) sejam constatadas avarias e/ou adulterações nos **EQUIPAMENTOS** quando da devolução; (iii) retenha os **EQUIPAMENTOS** impossibilitando a sua retirada pela **CLARO TV** durante o prazo de 30 (trinta) dias após solicitação de cancelamento do **SERVIÇO**.

## **11. CLÁUSULA DÉCIMA PRIMEIRA - DA EXCLUSIVIDADE DE INSTALAÇÃO E MANUTENÇÃO**

11.1. A instalação e a manutenção dos **EQUIPAMENTOS** necessários à prestação do **SERVIÇO** só poderá ser feita pela **CLARO TV** ou por terceiros por ela credenciados. Para fins deste **CONTRATO**, entende-se por manutenção todo cuidado técnico necessário à conservação e ao funcionamento regular do **SERVIÇO**.

11.2. O **ASSINANTE** declara-se ciente de que lhe é terminantemente proibido: (i) proceder qualquer alteração, ajuste, manutenção ou acréscimo, nas redes interna ou externa de distribuição dos sinais da **CLARO TV**; (ii) permitir que qualquer pessoa não autorizada pela **CLARO TV** manipule as redes interna e/ou antena externa, ou qualquer outro equipamento que as componha; (iii) acoplar, sem autorização da **CLARO TV**, quaisquer outros equipamentos aos da **CLARO TV**, de maneira que permitam a recepção de serviços adicionais não



contratados pelo **ASSINANTE** ou terceiros, ficando desde já ciente o **ASSINANTE** que tais condutas, comumente conhecidas como "pirataria", podem configurar ilícitos de ordem cível e penal, passíveis de registro de ocorrência perante a competente autoridade policial e das consequentes ações cíveis e criminais.

## **12. CLÁUSULA DÉCIMA SEGUNDA – DO ACESSO AOS EQUIPAMENTOS INSTALADOS**

12.1. O **ASSINANTE** autoriza a **CLARO TV** a realizar periodicamente, mediante agendamento prévio, vistorias no(s) **EQUIPAMENTO**(s) utilizados(s) para prestação e fruição do **SERVIÇO**, visando sua manutenção e funcionamento ideais.

12.1.1. Caso, por qualquer motivo imputável ao **ASSINANTE**, a **CLARO TV** não consiga realizar a vistoria após 03 (três) tentativas improdutivas, a **CLARO TV** poderá, a seu exclusivo critério: (i) suspender a prestação do **SERVIÇO**; (ii) rescindir o **CONTRATO**, independentemente de qualquer procedimento judicial ou extrajudicial, sem prejuízo da cobrança pelos **SERVIÇOS** prestados.

## **13. CLÁUSULA DÉCIMA TERCEIRA – DA ATIVAÇÃO DO SERVIÇO**

13.1. O **SERVIÇO** será ativado no prazo acordado com o **ASSINANTE** após o pagamento da **TAXA DE ATIVAÇÃO**. Em nenhum caso, a instalação poderá exceder a 48 horas deste prazo.

13.1.1. Nas hipóteses em que a ligação de sinais demandar autorizações condominiais (do síndico e/ou dos condôminos) ou realização de obras civis, a contagem do prazo de instalação se dará a partir da apresentação, pelo **ASSINANTE**, dos comprovantes de autorização e/ou encerramento de obras.

13.1.2. Constatada a impossibilidade de ativação do **SERVIÇO**, por qualquer motivo, inclusive em razão de falta de autorização condominial, problemas com infraestrutura, cabeamento e/ou equipamentos de responsabilidade do **ASSINANTE**, a **CLARO TV** comunicará ao **ASSINANTE** acerca de tal(is) impedimento(s).

## **14. CLÁUSULA DÉCIMA QUARTA – DAS OBRAS CIVIS E AUTORIZAÇÕES CONDOMINIAIS**

14.1. Caso a ativação do **SERVIÇO** dependa da execução de obras civis por parte do **ASSINANTE**, de forma a viabilizar a conexão do seu terminal à rede de cabos da **CLARO TV**, o **ASSINANTE** deverá providenciá-las por conta própria e às suas expensas, arcando com todos os custos decorrentes da contratação de mão-de-obra e aquisição de material.



14.2. Quando for o caso, caberá ao **ASSINANTE** providenciar as autorizações condominiais necessárias para realização das obras acima mencionadas, bem como para instalação ou desinstalação de qualquer equipamento em área comum do condomínio.

## **15. CLÁUSULA DÉCIMA QUINTA – DO PRAZO E DA VIGÊNCIA**

15.1. O presente **CONTRATO** entra em vigor na data de **ATIVAÇÃO** do **SERVIÇO** e vigorará por prazo indeterminado.

## **16. CLÁUSULA DÉCIMA SEXTA – DO(S) PONTO(S) ADICIONAL E DO(S) PONTO(S) DE EXTENSÃO**

16.1. Desde que haja viabilidade técnica e conforme as condições comerciais vigentes, o **ASSINANTE** poderá solicitar à **CLARO TV** a contratação de **PONTO(S) ADICIONAL(S)** para o acesso adicional ao **SERVIÇO**, através da disponibilização do(s) **EQUIPAMENTO(S)** necessário(s) ao(s) **PONTO(S) ADICIONAL(S)**, a serem instalado(s), nos termos deste Contrato.

16.1.1. A disponibilização do(s) **EQUIPAMENTO(S)**, referido(s) no item 16.1 acima, será feita mediante remuneração mensal a ser paga pelo **ASSINANTE**.

## **17. CLÁUSULA DÉCIMA SÉTIMA - DA CESSÃO DA ASSINATURA**

17.1. O **ASSINANTE** adimplente com as obrigações assumidas por força deste **CONTRATO** poderá ceder a terceiros os direitos e obrigações dele decorrentes, observadas as condições de viabilidade técnica do local designado para a nova instalação do(s) **SERVIÇO(S)**.

17.1.1. Fica ajustado entre as Partes que as despesas decorrentes da cessão e/ou transferência previstas no item acima correrão por conta do cessionário (recebedor do **SERVIÇO**), observadas as condições comerciais vigentes na data em que forem solicitadas.

17.1.2. A cessão de direitos e obrigações ora mencionados só será oponível à **CLARO TV** se formalizada com sua expressa interveniência e anuência e desde que o cessionário manifeste sua concordância para com os termos e condições deste **CONTRATO**.

17.2. Caso o **ASSINANTE** tenha firmado Contrato de Permanência, o cessionário deverá respeitar as condições nele contidas, cabendo-lhe cumprir integralmente o prazo remanescente do compromisso firmado.



## 18. CLÁUSULA DÉCIMA OITAVA - DA MUDANÇA DE ENDEREÇO

18.1. O **ASSINANTE** poderá solicitar a transferência de endereço, desde que haja condições técnicas, econômicas e comerciais de instalação do **SERVIÇO** no endereço desejado.

18.2. Não sendo possível, por qualquer motivo comprovadamente de ordem técnica, a prestação do **SERVIÇO** no endereço de transferência, rescindir-se-á automaticamente o presente **CONTRATO**, sem ônus para qualquer das Partes, exceto se o **ASSINANTE** houver firmado Contrato de Permanência.

18.3. Em caso de possibilidade da transferência, em qualquer das hipóteses, o **ASSINANTE** pagará à **CLARO TV** os valores previstos na política comercial vigente à época da transferência.

## 19. CLÁUSULA DÉCIMA NONA - DA COMUNICAÇÃO OBRIGATÓRIA

19.1. Cabe ao **ASSINANTE** a obrigação de comunicar à **CLARO TV** tudo o que se refira ao funcionamento e às instalações dos **EQUIPAMENTOS**, bem como quaisquer dúvidas referentes aos pagamentos e vencimentos das **MENSALIDADES**, cabendo também ao **ASSINANTE** comunicar eventuais mudanças de telefone e endereço, inclusive eletrônico, para contato.

## 20. CLÁUSULA VIGÉSIMA - DOS PREÇOS

20.1. Pela prestação do **SERVIÇO** o **ASSINANTE** pagará mensalmente à **CLARO TV** os valores previstos no **PLANO DE SERVIÇO** de sua opção, conforme **PROPOSTA DE ADESÃO**.

20.2. O **ASSINANTE** pagará à **CLARO TV** os valores pré-estabelecidos na política comercial, em conformidade com a oferta vigente à época da contratação, não sendo aceitos quaisquer outros valores que não os estabelecidos pela **CLARO TV** em sua política comercial.

20.2.1. Os valores referentes ao **SERVIÇO** serão cobrados a partir da data de **ATIVÇÃO** e ou do Pagamento Antecipado, considerando (i) o **PLANO DE SERVIÇO** e (ii) eventuais contratações adicionais.

20.3. Os valores devidos pelo **ASSINANTE** poderão variar conforme as condições comerciais oferecidas (oferta) pela **CLARO TV** no momento da contratação dos **SERVIÇOS** pelo **ASSINANTE**, respeitando-se a modalidade e o **PLANO DE SERVIÇO** escolhidos pelo **ASSINANTE**.



## **21. CLÁUSULA VIGÉSIMA PRIMEIRA - DA FORMA E MODALIDADES DE PAGAMENTO**

21.1. A **CLARO TV**, de acordo com o **PLANO DE SERVIÇO** contratado, possui as seguintes modalidades de pagamento da mensalidade: Débito Automático em Conta Corrente, Boleto Bancário ou cartão de crédito.

21.2. A **MENSALIDADE** e demais valores devidos de acordo com o presente **CONTRATO** serão incluídos na fatura mensal emitida pela **CLARO TV**, considerando sempre a prestação do **SERVIÇO** no mês anterior.

21.2.1. O valor da primeira **MENSALIDADE** e demais valores serão cobrados proporcionalmente (pro rata die) a partir da **ATIVAÇÃO** do **SERVIÇO**, de acordo com o **PLANO DE SERVIÇO** contratado.

21.3. A **CLARO TV** enviará os documentos de cobrança em até 05 (cinco) dias úteis antes do respectivo vencimento, através de correio ou por opção do **ASSINANTE**, por (i) correio eletrônico (e-mail) ou (ii) fatura online.

21.3.1. Caso o **ASSINANTE** opte pela modalidade de pagamento Débito Automático em Conta Corrente, será enviado um demonstrativo de cobrança.

21.3.2. Ainda para modalidade de pagamento Débito Automático em Conta Corrente, é de responsabilidade do **ASSINANTE** disponibilizar saldo em sua conta para que o débito da mensalidade **CLARO TV** ocorra de forma automática na data acordada.

21.3.3. Quando disponível, ao optar pelo recebimento dos documentos de cobrança via correio eletrônico (e-mail), o **ASSINANTE** deverá informar e manter atualizado o endereço eletrônico ao qual serão endereçadas as faturas, responsabilizando-se pela veracidade e exatidão das informações fornecidas.

21.4. O não recebimento do documento de cobrança até seu vencimento não isenta o **ASSINANTE** de realizar tempestivamente o pagamento dos valores devidos, cabendo-lhe, nesse caso, contatar a Central de Atendimento da **CLARO TV** e solicitar informações quanto ao procedimento a ser adotado para realização normal do pagamento.

21.5. Quando oferecido pela **CLARO TV**, o **ASSINANTE** poderá optar pelo pagamento único ou em número reduzido de parcelas, referentes à prestação semestral ou anual dos **SERVIÇOS** ou, ainda, a qualquer outro período acordado entre as Partes.

## **22. CLÁUSULA VIGÉSIMA SEGUNDA - DO REAJUSTE DE PREÇOS**

22.1. Os valores aplicáveis ao presente **CONTRATO** serão reajustados na periodicidade mínima admitida em lei, atualmente anual, com base na variação



positiva do IGP-M, divulgado pela Fundação Getúlio Vargas, ou, no caso de sua extinção ou da inexistência de sua divulgação, pelo IGP-DI, divulgado pela Fundação Getúlio Vargas, ou, no caso de sua extinção ou da inexistência de sua divulgação, pelo IPC (FIPE), ou, no caso de sua extinção ou da inexistência de sua divulgação, por outro índice que melhor reflita a perda do poder aquisitivo da moeda nacional ocorrida no período.

22.1.1. Havendo aumento das alíquotas dos impostos incidentes sobre os **SERVIÇOS**, estes serão imediatamente repassados ao preço destes **SERVIÇOS**, de acordo com a cláusula 24.1.

### **23. CLÁUSULA VIGÉSIMA TERCEIRA – DA MULTA POR INFRAÇÃO CONTRATUAL**

23.1. O valor a ser cobrado do **ASSINANTE** a título de multa por infração contratual, nos termos deste **CONTRATO**, é de R\$500,00 (quinhentos reais), reajustável nos termos do item 22.1 acima.

23.1.1. O valor da multa é referenciado no investimento prévio feito pela **CLARO TV** para prover o serviço ao assinante, e que é parcialmente irrecuperável no cancelamento do contrato antes do término do plano de fidelidade.

23.2. No caso de multa por não cumprimento do Prazo de Permanência, será devido o valor previsto no Contrato de Permanência proporcionalmente aos meses restantes do **CONTRATO** em relação ao período total de compromisso.

23.3. Adicionalmente, em casos de danos causados aos **EQUIPAMENTOS** da **CLARO TV**, o **ASSINANTE** sujeitar-se-á ao pagamento da multa de R\$399,00 (trezentos e noventa e nove reais) por **RECEPTOR**, R\$199,00 (cento e noventa e nove reais) por antena e R\$99,00 (noventa e nove reais) por LNBF.

### **24. CLÁUSULA VIGÉSIMA QUARTA – DOS EVENTOS EXTRAORDINÁRIOS E DO EQUILÍBRIO CONTRATUAL**

#### **A) DOS TRIBUTOS, CONTRIBUIÇÕES E ENCARGOS ASSEMELHADOS**

24.1. A remuneração estabelecida considera a carga tributária atualmente incidente sobre o preço dos **SERVIÇOS**. A majoração, diminuição, criação ou revogação de tributos incidentes sobre o objeto do **CONTRATO**, implicará na necessária e automática revisão do preço, para mais ou para menos, correspondentemente, de forma a neutralizar tal ocorrência e restabelecer o equilíbrio da remuneração, preservando o preço líquido.

#### **B) EVENTOS SIGNIFICATIVAMENTE ONEROSOS**



24.2. Caso ocorra fato, evento ou sucessão de fatos ou eventos fora do controle da **CLARO TV**, especialmente os decorrentes de restrições ou limitações que lhe sejam impostas pelo Poder Público, em caráter eventual ou definitivo e que afetem adversamente seus custos, a **CLARO TV** poderá revisar, extraordinariamente, o preço e as condições de prestação do **SERVIÇO**, desde que notifique o **ASSINANTE** acerca da revisão com antecedência mínima de 30 (trinta) dias da data de sua entrada em vigor, sem prejuízo de aplicação do reajuste previsto na Cláusula 22ª deste **CONTRATO**.

24.2.1. Caso o **ASSINANTE** não concorde com a mencionada revisão poderá solicitar o cancelamento do **SERVIÇO**, rescindindo-se o **CONTRATO** de pleno direito, sem quaisquer ônus, encargos ou multa a qualquer das Partes.

24.2.2. Em havendo concordância por parte do **ASSINANTE**, o preço resultante da revisão extraordinária permanecerá inalterado pelo período previsto na Cláusula 22ª deste **CONTRATO**, iniciando-se a contagem do prazo para aplicação do reajuste a partir da data em que passou a vigorar o preço resultante da revisão.

24.2.3. As disposições relativas ao novo prazo para reajuste não se aplicam à revisão de que trata a alínea 24.2.1 desta cláusula.

24.3. Caso o aumento de custos por onerosidade excessiva torne inviável a prestação do **SERVIÇO** e não sendo permitido pela legislação vigente à época o referido aumento, fica assegurada à **CLARO TV** a rescisão do presente **CONTRATO**, sem quaisquer ônus, mediante prévio aviso de 30 (trinta) dias ao **ASSINANTE**.

## **25. CLÁUSULA VIGÉSIMA QUINTA – DO ATRASO NO PAGAMENTO**

25.1. O não pagamento da fatura na data de seu vencimento terá como consequência ao **ASSINANTE** o seguinte:

- a) aplicação de multa moratória de 2% (dois por cento) sobre o valor total do débito, incidente a partir do dia seguinte ao do vencimento;
- b) juros moratórios de 1% (um por cento) ao mês, calculados "pro rata die", contados a partir da data de vencimento da fatura, bem como atualização do débito pelo IGP-M publicado pela FGV, ou por outro índice oficial que venha a substituí-lo;
- c) transcorridos 15 (quinze) dias da notificação de existência de débito vencido, a **CLARO TV** poderá suspender parcialmente a prestação do serviço. Os **SERVIÇOS** só serão restabelecidos após o efetivo pagamento da quantia devida e dos acréscimos legais;
- d) transcorridos 30 (trinta) dias desde a suspensão parcial, prevista na alínea 'c' acima, a suspensão total da prestação do **SERVIÇO**;



e) transcorridos 30 (trinta) dias da suspensão total da prestação do **SERVIÇO**, prevista na alínea 'd' acima, o Contrato será rescindido, devendo o **ASSINANTE** arcar com todas as despesas e sanções aplicáveis, sem prejuízo da cobrança do valor devido, de seus acréscimos legais e contratuais, bem como de qualquer cobrança devida e ainda não faturada e a inclusão do nome e do CPF ou CNPJ do **ASSINANTE**, conforme o caso, nos cadastros restritivos de crédito.

25.1.1. Caso a **CLARO TV** deixe de aplicar o disposto na cláusula 25.1 acima, ou aplique critérios diferentes mais benéficos para o **ASSINANTE**, isto não implicará novação ou renúncia de direitos pela **CLARO TV**, que poderá, a qualquer tempo e a seu exclusivo critério, voltar a aplicar os procedimentos estipulados na cláusula 25.1. acima.

25.1.2. O restabelecimento do **SERVIÇO** fica condicionado ao pagamento do débito total, acrescido dos respectivos encargos financeiros, desde que já não tenha sido rescindido o **CONTRATO**.

25.1.3. Após rescisão do **CONTRATO**, além do pagamento do débito total, o restabelecimento do **SERVIÇO** estará condicionado à celebração de um novo contrato entre as Partes, devendo o **ASSINANTE** arcar com todos os ônus decorrentes da nova contratação, inclusive o **PAGAMENTO INICIAL**, conforme política comercial vigente à época da solicitação.

25.3. Na hipótese de a **CLARO TV** vir a ingressar em juízo para a defesa dos seus direitos, além das quantias não pagas e das perdas e danos a que eventualmente o **ASSINANTE** venha a dar causa, ficará ainda sujeito ao pagamento das custas judiciais e honorários advocatícios no percentual máximo permitido pela lei processual civil em vigor.

## **26. CLÁUSULA VIGÉSIMA SEXTA – DA EXTINÇÃO DO CONTRATO**

26.01 O presente contrato ficará automaticamente rescindido de pleno direito nas seguintes hipóteses:

(a) cancelamento da autorização outorgada à **CLARO TV** para prestação do **SERVIÇO**;

(b) Caso o **ASSINANTE** não tenha mais interesse na continuidade da prestação do **SERVIÇO**, mediante comunicação à **CLARO TV**. O **ASSINANTE** deverá cumprir as obrigações contratuais, especialmente àquelas constantes do Contrato de Permanência;

(c) o endereço indicado pelo **ASSINANTE** não apresente ou deixe de apresentar condições técnicas ou de segurança para a instalação e manutenção



do(s) **SERVIÇO**(s), não acarretando à **CLARO TV** quaisquer ônus adicionais em virtude de tais impossibilidades;

(d) o **ASSINANTE** utilize indevidamente os serviços, através a adulteração de equipamentos ou por qualquer outro meio, de forma que venha a fruir o **SERVIÇO** de forma diferente da contratada.

26.02 A **CLARO TV** resguarda do direito de rescindir o presente contrato nas seguintes hipóteses, sem que lhe seja atribuído qualquer ônus:

(a) sejam suspensos/cancelados os sinais do **ASSINANTE** inadimplente, hipótese em que o **ASSINANTE** não terá direito à devolução de qualquer quantia até então paga, permanecendo responsável pelo pagamento dos valores em atraso, acrescido dos encargos legais e contratualmente previstos, conforme os serviços contratados e o prazo de contratação dos mesmos, poderá neste caso, ocorrer, ainda, ônus adicional ao **ASSINANTE**;

(b) constatação de práticas pelo **ASSINANTE** expressamente vedadas e/ou consideradas lesivas no presente instrumento, bem como a distribuição indevida a terceiros dos sinais transmitidos ou a recepção indevida dos sinais transmitidos, por qualquer meio ou tecnologia, quer por utilização de terminais em número superior ao contratado, para si ou para terceiros. Além de infração contratual esta prática se constitui ilícito civil e penal, sujeitando-se o infrator a todas as cominações legais daí decorrentes, conforme a seleção de Serviços escolhida e o prazo de contratação dos serviços, poderá neste caso, ocorrer, ainda, ônus adicional ao **ASSINANTE**.

c) caso o **ASSINANTE** entre em contato com a central de atendimento da **CLARO** praticando comportamentos inadequados e graves de forma reiterada junto aos colaboradores da **CLARO**, ofendendo os mesmos ou fazendo ameaças ou ainda solicitando visitas de forma reiterada e sem fundamentos, mesmo após a área técnica apurar e certificar que não há problemas técnicos confirmados que justifiquem novos agendamentos.

d) caso o **ASSINANTE** atente contra a integridade física dos técnicos ou faça ameaças aos mesmos.

26.03 Em qualquer caso de rescisão poderá ocorrer, ainda, ônus adicional ao **ASSINANTE** que tenha optado por receber benefícios comerciais da **CLARO TV**, conforme previsto no Contrato de Permanência, assim como ao **ASSINANTE** que não tenha devolvido, ou que se negue a devolver, no prazo de 30 (trinta) dias, contados da rescisão, os **EQUIPAMENTOS**.

26.04 Constituindo o ônus adicional previsto na cláusula antecedente, a **CLARO TV** emitirá, automaticamente, a respectiva fatura de cobrança ao **ASSINANTE**.



26.05 O presente contrato poderá ser rescindido a qualquer tempo pelas partes, quando comprovado desrespeito ou violação de qualquer de suas cláusulas.

## **27. CLÁUSULA VIGÉSIMA SÉTIMA – DA CENTRAL DE ATENDIMENTO**

27.1. Para o esclarecimento de dúvidas relacionadas à prestação do **SERVIÇO**, a **CLARO TV** disponibiliza ao **ASSINANTE** sua Central de Atendimento, acessível através do número 10699.

## **28. CLÁUSULA VIGÉSIMA OITAVA – DAS DISPOSIÇÕES GERAIS**

28.1. O não exercício pela **CLARO TV** dos direitos ou faculdades que lhe cabem por força deste **CONTRATO** não importará em novação contratual ou renúncia de tais direitos e faculdades, os quais poderão ser por ela exercidos a qualquer tempo, a seu exclusivo critério, não alterando as condições estipuladas neste **CONTRATO**.

28.2. Este **CONTRATO** obriga as Partes contratantes e seus sucessores, qualquer que seja a forma de sucessão, em todos os direitos e obrigações assumidas por força deste **CONTRATO**.

28.3. A legislação aplicável aos **SERVIÇOS** pode ser obtida pelo **ASSINANTE** na internet, através da página oficial da **Anatel**, cujo endereço eletrônico é [www.anatel.gov.br](http://www.anatel.gov.br). O **ASSINANTE** também poderá fazer sua solicitação através dos correios, escrevendo para o endereço SAUS Quadra 06 Blocos E e H, CEP 70.070-940 - Brasília - DF, Biblioteca - Anatel Sede - Bl. F - Térreo, ou através da Central de Atendimento da ANATEL: 133-1 ou 133-2 para pessoas com deficiência auditiva a partir de qualquer telefone adaptado.

28.4. A **CLARO TV** poderá ceder direitos e obrigações aqui estipuladas à empresa controladora, controlada ou coligada ou a terceiros. É expressamente vedado ao **ASSINANTE** ceder ou transferir este instrumento a terceiros sem prévia e expressa concordância da **CLARO TV**.

28.5. A **CLARO TV** poderá introduzir modificações ou aditivo contratual no presente instrumento, mediante devido registro em cartório, com comunicação escrita ou eletrônica, ou mensagens lançadas no documento de cobrança mensal, o que será dado pelo **ASSINANTE** por recebido e aceito, à simples e subsequente prática de atos, ou ocorrência de fatos, que caracterizem sua aceitação e permanência. Tais modificações serão averbadas no mesmo Cartório de Registro de Títulos e Documentos onde está registrado este instrumento e comunicadas ao **ASSINANTE**.

28.6. Os casos fortuitos ou de força maior serão excludentes de responsabilidade, conforme estabelecido no parágrafo único do artigo 393 do Código Civil Brasileiro.



28.7. A **CLARO TV** poderá coletar, utilizar e armazenar, a seu exclusivo critério, as informações relativas ao perfil de consumo, localização e comportamento utilização do serviço de seus Usuários, de forma anônima e agregada, com a finalidade de melhoria do desempenho da rede da **CLARO TV** e da experiência de utilização dos Usuários, bem como para personalização das ofertas.

28.8. O **ASSINANTE** concorda com a coleta de seus dados cadastrais, por força deste Contrato, e dos dados pessoais complementares, assim como o uso dos referidos dados, somente pela **CLARO TV**, de maneira que não se permita sua identificação. O **ASSINANTE** poderá rever a autorização concedida, a qualquer tempo, por meio de contato com a Central de Atendimento da **CLARO TV**.

28.9. Com o objetivo de manter a estabilidade, segurança, integralidade e funcionalidade da rede, bem como garantir a qualidade do **SERVIÇO**, a **CLARO TV** poderá adotar práticas de gerenciamento de rede, em conformidade com as melhores práticas e a legislação vigente.

## **29. CLÁUSULA VIGÉSIMA NONA – DO FORO**

29.1. O foro eleito para dirimir qualquer dúvida ou desavença advinda deste instrumento é o da comarca do domicílio do **ASSINANTE**.

## **30. CLÁUSULA TRIGÉSIMA – DO REGISTRO**

30.1. Uma via do presente **CONTRATO** está registrada no Cartório de Registro de Títulos e Documentos da Comarca da Cidade de São Paulo.