

TERMO DE USO DE EQUIPAMENTO E CONDIÇÕES GERAIS DA PRESTAÇÃO DE SERVIÇO PRÉ-PAGO DE TV POR ASSINATURA

Pelo presente instrumento, a **EMBRATEL TVSAT TELECOMUNICAÇÕES LTDA.**, com sede na Avenida Presidente Vargas, 1012, 10º andar, parte, Centro, Rio de Janeiro, 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 denominado **USUÁRIO**, doravante referidas em conjunto como Partes, têm entre si justo e acordado celebrar o presente Contrato ("Contrato"), mediante as seguintes cláusulas e condições:

1. DA DIVULGAÇÃO DO CONTRATO E DA ANUÊNCIA DO USUÁRIO

1.1 O site <http://www.claro.com.br/institucional/regulatorio/contratos-e-regulamentos>. Quando da contratação do **SERVIÇO**, o **USUÁRIO** receberá cópia do presente Contrato por meio eletrônico (e-mail) ou impresso, conforme disponibilizado pela **CLARO TV** e a critério do **USUÁRIO**.

2. DO EQUIPAMENTO E DAS CONDIÇÕES DE UTILIZAÇÃO

2.1 O **EQUIPAMENTO CLARO TV PRÉ-PAGO HD** ("EQUIPAMENTO") é composto de um receptor de sinal digital de TV via satélite (DTH - Direct to Home), uma antena, materiais de instalação e fixação de antenas, cabos, conectores e um controle remoto, que possibilita a recepção de canais de TV aberta, canais obrigatórios, canais de rádio e canais de TV por assinatura gerados pela **CLARO TV**.

2.2 A compra do **EQUIPAMENTO** não representa a contratação do acesso a quaisquer dos canais acima mencionados ou ao serviço de TV por assinatura, devendo o **USUÁRIO**, para obter a prestação dos serviços, adquirir a **RECARGA** conforme cláusula 3.4 do Contrato.

2.3 A compra do **EQUIPAMENTO** deve ser realizada em um dos **ESTABELECIMENTOS AUTORIZADOS** ou através do site <https://www.clarotvpre.com.br/>. O usuário deverá arcar com os custos de instalação, conforme condições vigentes nos **ESTABELECIMENTOS AUTORIZADOS**.

2.3.1 Entende-se por **ESTABELECIMENTOS AUTORIZADOS** a pessoa jurídica autorizada pela **CLARO TV** para realizar a venda dos **EQUIPAMENTOS** e/ou **RECARGAS**.

2.4 O **USUÁRIO** poderá realizar a compra de **EQUIPAMENTO** adicional que possibilitará a utilização autônoma e independente do sinal gerado pela **CLARO TV**, em outros televisores.

2.5 No momento do recebimento do **EQUIPAMENTO**, o **USUÁRIO** deverá verificar se sua embalagem está danificada. Em caso positivo, deverá imediatamente recusar o

EQUIPAMENTO, e entrar em contato com o **ESTABELECIMENTO AUTORIZADO** que efetuou a venda para comunicar o ocorrido e solicitar sua troca.

2.6 Em caso de defeitos de fabricação do **EQUIPAMENTO**, o usuário deverá entrar em contato com o **ESTABELECIMENTO AUTORIZADO** que efetuou a venda ou diretamente com o fabricante do **EQUIPAMENTO** que, neste ato, concede garantia de 12 (doze) meses sendo 3 (três) meses de garantia legal e 9 (nove) meses de garantia contratual, contados a partir da data da emissão da nota fiscal de venda ao usuário, contra defeitos de fabricação, sem custo de mão-de-obra e peças de conserto do **EQUIPAMENTO**,

2.7 O **USUÁRIO** deve compreender que quaisquer atos de terceiros ou mau uso que danifiquem o **EQUIPAMENTO** ou prejudiquem o recebimento do sinal da **CLARO TV** não poderão ser atribuídos ao **ESTABELECIMENTO AUTORIZADO** que efetuou a venda ou ao fabricante do **EQUIPAMENTO** ou a **CLARO TV**.

2.8 Para seu bom funcionamento, é recomendado manter o **EQUIPAMENTO** ligado na tomada, mesmo quando não estiver assistindo a programação.

2.9 A cada período de 6 (seis) meses, o **USUÁRIO** deverá efetuar sua atualização cadastral no site <http://www.claro.com.br/minha-claro> para evitar bloqueio de segurança do sinal da **CLARO TV**. A ausência de atualização cadastral poderá ocasionar o bloqueio total do sinal da **CLARO TV**.

3. DO SERVIÇO CLARO TV PRÉ-PAGO HD

3.1 A **CLARO TV PRÉ-PAGO HD** é o serviço de TV por assinatura, via Satélite, da **CLARO TV**, cuja forma de pagamento para sua prestação está vinculada à aquisição de créditos sujeitos a prazo de validade ("**RECARGA**"), conforme condições vigentes e divulgadas no site. <http://www.claro.com.br/tv-por-assinatura/pre-pago>.

3.2 A **RECARGA** está disponível para aquisição pelo **USUÁRIO** por meio do site <http://www.claro.com.br/tv-por-assinatura/pre-pago>; do SAC da **CLARO TV** por meio do telefone 10699 ou 0800 970 2150 para Deficientes Auditivos e de Fala; e, nos **ESTABELECIMENTOS AUTORIZADOS**.

3.3 O **USUÁRIO** deverá escolher uma opção de pacote e realizar o pagamento do valor da respectiva **RECARGA**. O pagamento da **RECARGA** requer consulta das condições disponibilizadas pela **CLARO TV** no site <http://www.claro.com.br/tv-por-assinatura/pre-pago>.

3.3.1 Os preços dos serviços poderão ser reajustados a cada 12 meses, com base na variação do IGP-DI, ou outro índice oficial que venha a substituí-lo, contados no início da comercialização do Plano de Serviço contratado, ficando a **CLARO TV** obrigada a informar o **ASSINANTE**, com uma antecedência mínima de 30 (trinta) dias.

3.4 Para habilitar e/ou comprar a primeira **RECARGA**, o **USUÁRIO** deverá realizar seu cadastro completo no portal Minha Claro em <http://www.claro.com.br/tv-por-assinatura/pre-pago>, bem como realizar o aceite integral ao presente instrumento.

3.5 A **CLARO TV** poderá conceder ao **USUÁRIO**, em caráter de cortesia e pelo prazo determinado na oferta da **CLARO TV PRÉ-PAGO HD**, o acesso gratuito ao pacote inicial do serviço **CLARO TV PRÉ-PAGO HD**, aqui entendido como o pacote que contem canais abertos, canais obrigatórios, canais cortesia e de rádio. Finalizado eventual período de cortesia indicado na oferta, sem que ocorra **RECARGA** pelo **USUÁRIO**, o **EQUIPAMENTO** não receberá nenhum sinal dos canais.

3.6 A critério da **CLARO TV**, poderá ser concedida **RECARGA** de determinado pacote de programação, a título de degustação e por prazo de validade determinado na oferta da **CLARO TV PRÉ-PAGO HD**.

3.6.1 O acesso às cortesias ou degustações eventualmente concedidas pela **CLARO TV** ao **USUÁRIO** fica condicionado a prévia realização do cadastro ou atualização cadastral completa do **USUÁRIO** no portal Minha Claro em <http://www.claro.com.br/minha-claro>, bem como ao aceite do **USUÁRIO** ao presente instrumento.

4. DA PROGRAMAÇÃO

4.1 O conteúdo dos canais que integram os **PACOTES DE CANAIS** é totalmente definido e elaborado pelas **PROGRAMADORAS**, sem nenhuma interferência da **CLARO TV**, que tem sua atividade limitada à distribuição desses canais.

4.2 A **CLARO TV** não possui controle sobre os horários de transmissão e qualquer responsabilidade sobre o conteúdo da programação veiculada nos canais integrantes do **PACOTE DE CANAIS** escolhido livremente pelo **USUÁRIO**.

4.3 No decorrer da prestação dos serviços, alguns canais poderão ser substituídos, por questões de ordem técnica e/ou comercial junto às PROGRAMADORAS, ter seus sinais suspensos ou ter sua numeração alterada na grade. Quaisquer destas alterações serão informadas previamente ao USUÁRIO, antes de sua implementação. O canal suprimido poderá ser substituído por outro, mediante comunicação ao USUÁRIO, com 30 (trinta) dias de antecedência. Caso o USUÁRIO não concorde com a substituição e não havendo possibilidade técnica de disponibilizar o canal suprimido, fica facultado ao USUÁRIO rescindir o contrato, no prazo de até 30 (trinta) dias a partir da alteração, mediante solicitação formal à Central de Atendimento da CLARO TV, sendo devidos os valores relativos à prestação dos serviços até a data da rescisão.

4.4 A **CLARO TV** poderá disponibilizar ao **USUÁRIO** programação ou canais, inclusive canais abertos, a título de degustação, cortesia ou concedidos por período limitado, e que, portanto, não fazem parte do **PACOTE DE CANAIS** contratado pelo **USUÁRIO**, podendo seu fornecimento ser descontinuado a qualquer momento. Quando disponível para comercialização e de acordo com os critérios definidos pela **CLARO TV**, a programação ou os canais cedidos pela **CLARO TV** nestas categorias, poderão

continuar sendo acessados pelo **USUÁRIO** mediante sua contratação, conforme condições e valores vigentes.

4.5 O **USUÁRIO** está ciente e concorda que o sinal dos canais transmitido na tecnologia digital e em alta definição pela **CLARO TV** passa por processos de codificação e decodificação para ser acessado com melhor qualidade de imagem e som, de modo que este sinal pode ser recepcionado com leve atraso, se comparado com o sinal transmitido na tecnologia terrestre, além disso pode conter ausências de recursos e diferenças de conteúdos distribuídos pela **CLARO TV** em relação à programação terrestre.

5. DO PRAZO

5.1 O presente contrato vigorará por prazo indeterminado a contar da data de habilitação do **SERVIÇO** pela **CLARO TV**.

5.2 Ao aderir ao presente Contrato, o **USUÁRIO**, mediante aceite, passará a integrar o banco de dados da **CLARO TV** e poderá ser informado sobre lançamentos, ofertas especiais, promoções e parcerias da **CLARO TV**, ressalvando seu direito de não ter interesse no recebimento de tais informações, mediante contato com a Central de Relacionamento da **CLARO TV**.

6. DA RESCISÃO CONTRATUAL

6.1 O presente contrato ficará, automaticamente, rescindido de pleno direito caso:

- (a) seja cancelada a autorização outorgada à **CLARO TV** para prestação do **SERVIÇO**;
- (b) o **USUÁRIO** não tenha mais interesse na continuidade da prestação do **SERVIÇO**, mediante comunicação à **CLARO TV**.
- (c) o endereço indicado pelo **USUÁRIO** não apresente ou deixe de apresentar condições técnicas ou de segurança, não acarretando à **CLARO TV** quaisquer ônus adicionais em virtude de tais impossibilidades;
- (d) o **USUÁRIO** utilize indevidamente os serviços, através da adulteração do **EQUIPAMENTO** ou por qualquer outro meio, de forma que venha a fruir o **SERVIÇO** de forma diferente da contratada.

6.2 A **CLARO TV** resguarda do direito de rescindir o presente contrato, sem que lhe seja atribuído qualquer ônus, na hipótese de constatação de práticas pelo **USUÁRIO** 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, 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 **USUÁRIO**.

6.3 Esgotado o prazo de validade dos créditos, o **SERVIÇO** poderá ser suspenso parcialmente pelo prazo de 15 (quinze) dias. Após esse prazo, o **SERVIÇO** poderá ser totalmente suspenso pelo prazo de mais 30 dias. Após este último prazo, o Contrato será rescindido pela **CLARO TV**.

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

7. DO ATENDIMENTO AO USUÁRIO

7.1 O atendimento ao **USUÁRIO** será realizado pelos telefones 10699 ou 0800 970 2150 para Deficientes Auditivos e de Fala, ou, através da internet no site <http://www.claro.com.br/tv-por-assinatura/pre-pago>, ou, através dos endereços dos atendimentos presenciais divulgados no site da **CLARO TV**.

8. DA CONTESTAÇÃO DOS DÉBITOS

8.1 O **USUÁRIO** poderá apresentar contestação de débitos pessoalmente ou por seu representante legal, na forma escrita ou verbal, em até 3 (três) anos a partir da data da cobrança considerada indevida.

8.2 A contestação do **USUÁRIO** receberá um número de protocolo para o acompanhamento de sua solução por meio do SAC da **CLARO TV**. A **CLARO TV** deverá responder no prazo de até 30 dias do recebimento da contestação.

9. DA NOVAÇÃO

9.1 A não utilização pelo **USUÁRIO** de qualquer das prerrogativas que lhe são asseguradas por este Contrato não importará em novação contratual ou renúncia de direitos, podendo passar a exercê-los a qualquer tempo e a seu exclusivo critério.

10. DA SUCESSÃO

10.1 O presente contrato obriga as **PARTES**, seus herdeiros ou sucessores legais ao seu cumprimento fiel e integral, a qualquer tempo.

11. DO USO DE DADOS

11.1 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.

11.2 O **USUÁRIO** 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 **USUÁRIO** poderá rever a autorização concedida, a qualquer tempo, por meio de contato com a Central de Atendimento da **CLARO TV**.

11.3 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.

12. DO FORO

12.1 O foro eleito para dirimir qualquer questão relativa a este instrumento é o da Comarca do domicílio do **USUÁRIO**.