

CONDIÇÕES GERAIS DE PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS DE TV POR ASSINATURA

01. PARTES

01.01. São partes deste instrumento que se regerá pelas cláusulas e condições que seguem:

TELECOMUNICAÇÕES NORDESTE LTDA., pessoa jurídica de direito privado, inscrita no CNPJ sob o n.º 02.995.233/0001-05, com sede na Av. Colares Moreira, n.º 1.005, Bairro São Francisco, na Cidade de São Luís, Estado do Maranhão, CEP: 65075-440; doravante OPERADORA, e de outro lado

A **PESSOA NATURAL** ou a **PESSOA JURÍDICA**, que adquire os serviços de telecomunicações prestados pela OPERADORA, doravante denominada simplesmente CONTRATANTE, a ser devidamente qualificada no Termo de Adesão.

02. DEFINIÇÕES

02.01. Para o perfeito entendimento e interpretação do presente contrato, são adotadas as seguintes definições:

- a) OPERADORA: TELECOMUNICAÇÕES NORDESTE LTDA., pessoa jurídica de direito privado que, mediante autorização da Agência Nacional de Telecomunicações, presta Serviços de Acesso à TV por Assinatura, conforme disponibilidade de infraestrutura e tecnologia, a pessoas físicas ou jurídicas localizadas dentro da área geográfica de prestação, constante do termo de autorização;
- b) CONTRATANTE: pessoa física ou jurídica que possui vínculo contratual com a OPERADORA para fruição de acesso à TV por Assinatura;
- c) CESSIONÁRIO: é a pessoa física ou jurídica que sucede o CONTRATANTE nos direitos e obrigações previstas neste contrato;
- d) SERVIÇOS DE TELECOMUNICAÇÕES: é o serviço de TV por Assinatura destinado a distribuição de conteúdos audiovisuais e/ou vídeo ao CONTRATANTE;
- e) TV POR ASSINATURA: Distribuição de Sinais Multiponto Multicanal (MMDS), de Distribuição de Sinais de Televisão e de Áudio por Assinatura Via Satélite (DTH), Especial de Televisão por Assinatura (TVA) e de Acesso Condicionado (SeAC), na forma de pacotes ou planos. Os pacotes são formados por grupos de canais (também chamados de canais de programação); já os planos de serviços correspondem aos pacotes somados a outras comodidades, como canais *a la carte* (contratação de um determinado canal) ou *pay-per-view* (contratação de um programa específico ou de uma partida de futebol, por exemplo). Nos casos de contratação do canal *a la carte* ou *pay-per-view*, o consumidor terá acrescentado ao valor de sua assinatura o valor dessa compra avulsa;
- f) ADESÃO: a manifestação por escrito, impressa ou eletrônica, bem como aquela realizada por meio

telefônico, quando disponível, pela qual o CONTRATANTE adere às condições do presente contrato para fruição dos serviços ofertados pela OPERADORA, e assim sendo, é o compromisso escrito (p. ex. assinatura na ordem de serviço) ou verbal (p. ex., por telefone) firmado entre o CONTRATANTE e a OPERADORA. Por meio da adesão, a OPERADORA garante ao CONTRATANTE a fruição dos serviços de telecomunicações, de acordo com um dos Planos de Serviços disponíveis à época e na forma contratada, instalado em endereço atendido pelo referido serviço, obrigando as partes às condições deste contrato.

g) TAXA DE INSTALAÇÃO: é a quantia paga pelo CONTRATANTE, em razão da realização de serviço técnico de instalação, por ele solicitado para qualquer dos serviços constantes neste instrumento.

h) TAXA DE MANUTENÇÃO TÉCNICA: é a quantia paga pelo CONTRATANTE em razão de visita técnica para análise e/ou manutenção da rede interna, bem como ajuste, configuração ou manutenção de determinados materiais e/ou equipamentos necessários a disponibilização do serviço contratado.

i) MENSALIDADE: é a quantia paga mensalmente pelo CONTRATANTE à OPERADORA ou a terceiros por esta indicados, pela utilização de qualquer do(s) serviço(s) objeto deste contrato, que variará de acordo com a contratação do Plano de Serviços, bem como da locação de equipamentos ou de qualquer outro critério de diferenciação de produto utilizado pela OPERADORA.

j) Termo de Adesão: É o documento que constará, no mínimo: m.1) o nome do CONTRATANTE e sua qualificação; m.2) o nome do(s) preposto(s) que acompanhará(ão) a instalação ou o reparo solicitado pelo assinante; m.3) a modalidade e o plano de serviço escolhidos pelo CONTRATANTE; e m.4) a opção pelo recebimento de outros serviços oferecidos pela OPERADORA. O termo de adesão, constituir-se-á parte integrante deste instrumento, para todos os fins e efeitos de direito.

k) PLANO DE SERVIÇO: é o conjunto de condições e serviços adicionais disponibilizados ao CONTRATANTE na prestação do(s) serviço(s) contratado(s). O CONTRATANTE escolherá dentre os planos de serviços disponibilizados pela OPERADORA, aquele que melhor atender as suas necessidades, podendo alterá-lo a qualquer tempo.

l) LEGISLAÇÃO TV POR ASSINATURA: Aplicam-se ao presente instrumento as definições estabelecidas no Regulamento do Serviço de Acesso Condicionado (SeAC), aprovado pela Resolução nº 581, de 26 de março de 2012, bem como das Leis n.ºs 9.472/1997 e 12.485/2011, por outros regulamentos, normas e planos aplicáveis ao serviço, provenientes da Agência Nacional de Telecomunicações (Anatel).

m) Anatel (Agência Nacional de Telecomunicações): Órgão que normatiza a forma e os prazos correlatos à atividade de prestação de serviços de telecomunicações.

n) PROGRAMADORA: pessoa jurídica responsável pelo conteúdo audiovisual transmitidos na forma de canais de programação distribuídos pela OPERADORA.

o) PACOTE DE CANAIS: conjunto de canais compostos pelos canais de programação de distribuição obrigatória, canais de programação das geradoras locais, canais de cortesia, bem como canais opcionais avulsos.

03. DO OBJETO

03.01. Este instrumento tem por objeto tornar disponível ao CONTRATANTE, pessoa física ou jurídica, dentro da área de atuação da OPERADORA, o serviço de TV por Assinatura, no endereço de instalação indicado pelo CONTRATANTE. O CONTRATANTE deverá optar e aderir a um dos pacotes de serviços disponíveis, e escolher uma das modalidades de acesso por meio dos equipamentos da OPERADORA (aquisição ou cessão em regime de comodato), nos termos deste contrato e de acordo com a política comercial vigente à época da adesão à contratação de TV por Assinatura.

03.01. Para atender a motivos de ordem técnica ou de interesse geral, a OPERADORA poderá, a qualquer tempo, mediante notificação prévia e sem ônus para o CONTRATANTE, substituir o meio pelo qual prestaos serviços e os equipamentos colocados à disposição do CONTRATANTE.

03.02. Todos os serviços prestados com exclusividade pela OPERADORA, tais como transferência de endereço, mudança de ponto do local de conexão, reconexão, suspensão temporária, assistência técnica oriunda de um problema ocasionado pelo CONTRATANTE, etc., inclusive visitas consideradas improdutivas, ou seja, visitas em que o técnico não pode executar o serviço solicitado por falta de atendimento dos requisitos mínimos para a instalação, que constam neste contrato (ex. falta de placa de rede), serão cobradas na fatura de prestação de serviços conforme tabela de preço vigente à época da ocorrência.

03.03. Em face das características físicas do serviço, este poderá ser prestado por meio de redes próprias da OPERADORA ou, eventualmente contratado de terceiros, limitando-se sua oferta, dentro da área de prestação dos serviços indicada pela OPERADORA, a localidades tecnicamente viáveis.

03.04. A prestação de serviços de telecomunicações compreende o fornecimento, a instalação e a manutenção dos meios de transmissão a essa necessários, excetuando-se os equipamentos de propriedade do CONTRATANTE.

03.05. Em caso de uso ilícito do acesso aos serviços de telecomunicações ou inadimplência do CONTRATANTE, a OPERADORA poderá suspender a sua prestação, dentro dos limites da legislação aplicável, até que a irregularidade apontada cesse.

04. DA ADESÃO, DA AMPLA DIVULGAÇÃO DO CONTRATO E DA ANUÊNCIA DO ASSINANTE

04.01. A adesão aos serviços de telecomunicações, objeto do presente contrato, poderá ser realizada pelo CONTRATANTE pessoalmente, por telefone ou via INTERNET, quando disponível.

04.02. No que se refere à ampla divulgação do presente instrumento contratual, devidamente registrado

em cartório competente, além de ser disponibilizada cópia ao CONTRATANTE, quando solicitado, no ato da instalação ou migração, encontra-se também disponível na INTERNET por meio do site da OPERADORA, no endereço <<https://www.tvn.com.br/>>.

04.03. O uso do serviço pelo CONTRATANTE por mais de 07 (sete) dias contados da data de instalação implica na anuência (aceitação) integral dos termos deste contrato e da aceitação dos serviços instalados, conforme especificados no Termo de Adesão.

05. DOS REQUISITOS TÉCNICOS

05.01. Os serviços de telecomunicações serão disponibilizados por meio de cabos ou qualquer outra tecnologia disponibilizada pela OPERADORA.

05.02. A disponibilização dos serviços estará condicionada à existência de infraestrutura nas instalações do CONTRATANTE.

05.03. A viabilidade técnica da conexão será avaliada com base nos testes de desempenho a serem realizados, assim que disponibilizados os meios necessários.

05.04. A OPERADORA se compromete a realizar a instalação/habilitação dos serviços de acordo com os prazos e padrões técnicos expedidos pela Anatel. De outro lado, o CONTRATANTE se compromete a utilizar equipamentos devidamente certificados pela Anatel, compatíveis com o serviço e a tecnologia empregada pela OPERADORA, de acordo com o pacote de serviços à escolha do consumidor.

05.05. A OPERADORA reserva-se ao direito de rescindir unilateralmente o contrato, sem qualquer ônus adicional, caso fique caracterizada a não viabilidade dos serviços, em decorrência de qualquer limitação técnica, apresentada no ato de instalação.

05.06. O prazo para ativação, constante do Termo de Adesão, poderá ser estendido a período indeterminado na superveniência das seguintes condições: (i) o ASSINANTE não disponibilizar local ou estações adequadas para a ativação dos serviços; (ii) eventos fortuitos ou de força maior, como instabilidade climática; (iii) atrasos decorrentes de culpabilidade de terceiros, como na entrega dos equipamentos necessários; (iv) outras hipóteses em que não exista culpabilidade da PRESTADORA.

06. DOS PLANOS DE SERVIÇO E TECNOLOGIA DOS SERVIÇOS CONTRATADOS

06.01. Quando da adesão, o CONTRATANTE optará por uma das modalidades oferecidas: a) RESIDENCIAL (contratação individual); b) CONDOMINIO (contratação coletiva descentralizada); ou c) EMPRESA (contratação coletiva centralizada); por um dos planos disponíveis, e pela tecnologia de prestação de serviço, quando disponível mais de uma, o que constará do respectivo termo de adesão;

06.02. A OPERADORA se reserva ao direito de criar, alterar, ou modificar e excluir planos a qualquer tempo, sem prejuízo dos direitos garantidos ao CONTRATANTE pelas normas regulatórias e legislação aplicável às relações de consumo.

06.03. O CONTRATANTE se obriga a utilizar adequadamente o plano escolhido, limitando sua utilização ao disposto no presente contrato.

06.04. É facultado ao CONTRATANTE, exceto durante a vigência da opção escolhida pela FIDELIDADE - PERMANÊNCIA MÍNIMA -, estando adimplente com suas obrigações junto à OPERADORA, requerer mudanças de seu plano de serviços. O atendimento da solicitação de mudança será realizado mediante pagamento da respectiva taxa de serviço vigente na oportunidade, aumentando-se ou reduzindo-se, conforme o caso, o preço de sua mensalidade, de acordo com a tabela de valores mensais vigentes à época da mudança e respeitadas todas as condições previstas nesse instrumento.

07. DA OPÇÃO FIDELIDADE - PERMANÊNCIA MÍNIMA

07.01. Além da escolha de planos, a OPERADORA poderá oferecer ao CONTRATANTE no ato da contratação ou a qualquer momento, a opção FIDELIDADE - PERMANÊNCIA MÍNIMA. A fidelidade consiste na concessão de benefícios e/ou ofertas especiais, em caráter temporário, e/ou a agregação de outros produtos e/ou pacotes igualmente em caráter extraordinário e temporário, mas não limitado à liberação do pagamento da taxa de instalação e pacotes integrados de produtos. Para a usufruição do benefício, basta o CONTRATANTE optar por aderir ao compromisso de PERMANÊNCIA MÍNIMA, pelo período de 12 (doze) meses a contar da adesão, o que ficará registrado na base de assinantes da OPERADORA para o endereço vinculado.

07.01.01. Na hipótese de o CONTRATANTE desistir da opção FIDELIDADE - PERMANÊNCIA MÍNIMA contratada ou rescindir o presente instrumento antes do período mínimo pré-estabelecido, estará obrigado ao pagamento do valor correspondente ao benefício que lhe foi concedido e efetivamente utilizado, proporcionalmente ao tempo restante de contrato, corrigido monetariamente com base no IGP-M (ou Índice que o venha substituir), valor este que será cobrado automaticamente mediante fatura. No caso de desistência da Opção FIDELIDADE - PERMANÊNCIA MÍNIMA cujo benefício concedido incluía a liberação do pagamento da taxa de instalação seu pagamento devido, proporcional aos meses restantes de contrato.

07.02. Durante a vigência da opção FIDELIDADE - PERMANÊNCIA MINIMA -, as opções de cancelamento, a alteração, a migração de pacote, a seleção para pacote, a seleção inferior ao que se encontrava efetivamente contratado por ocasião da fidelização, serão interpretadas como desistência da opção FIDELIDADE - PERMANÊNCIA MÍNIMA -, implicando em automática cobrança dos valores referentes aos benefícios efetivamente gozados na forma descrita no item 07.01 acima.

07.03. Terminado o período pré-estabelecido de Opção FIDELIDADE - PERMANÊNCIA MINIMA -, havendo o interesse e a critério da OPERADORA, a fidelização poderá ou não ser renovada nos mesmos ou em outros moldes, mediante novo acordo entre os contratantes. Caso não seja renovada a Opção FIDELIDADE - PERMANÊNCIA MINIMA -, a OPERADORA não estará obrigada a conceder qualquer benefício. Na hipótese de não ser concedido novo benefício, o preço que vigorará pelos serviços contratados será o preço integral vigente à época da contratação, devidamente corrigido na forma da lei e desse contrato.

8. CARACTERÍSTICAS TÉCNICAS DO SERVIÇO

8.01. Os serviços serão prestados conforme o plano escolhido pelo CONTRATANTE, definido e indicado na solicitação do serviço e ratificado no Termo de Adesão.

8.02. O CONTRATANTE entende e concorda que o serviço poderá, eventualmente, restar indisponível, seja para manutenção programada (preventiva) ou não programada (emergencial, dificuldades técnicas, e por outros fatores fora do controle da OPERADORA, como tempestades ou sinistros que possam ocasionar danos aos cabos de fornecimento dos serviços). Interrupções do serviço, causadas por contratantes ou por eventos de força maior, não constituirão falha no cumprimento das obrigações da OPERADORA previstas neste contrato.

8.03. Em nenhuma eventualidade, a OPERADORA poderá ser responsabilizada por prejuízos decorrentes da interrupção do serviço por motivo de força maior ou caso fortuito. Somente haverá responsabilidade, se devidamente comprovada que a interrupção dos serviços decorre da falta de reparos por parte da OPERADORA, dentro dos prazos estabelecidos pela Anatel.

8.04. O CONTRATANTE autoriza a OPERADORA a realizar todos os procedimentos necessários para a correta instalação dos equipamentos. A OPERADORA não poderá ser responsabilizada por quaisquer danos nos equipamentos do CONTRATANTE, após a assinatura do Contrato, salvo se tais danos decorrerem dos trabalhos realizados pela OPERADORA.

8.05. Os serviços destinam-se ao uso exclusivo do CONTRATANTE em conformidade com a modalidade, plano e seleção por ele escolhido. É vedada e terminantemente proibida a comercialização, distribuição, cessão, locação, sublocação ou compartilhamento do sinal de TV por assinatura ora contratado, responsabilizando-se o CONTRATANTE penal e civilmente pelo eventual descumprimento desta cláusula.

8.06. A contratação do serviço inclui a prestação de serviço de suporte técnico das 8 (oito) às 21 (vinte e uma) horas, nos dias úteis, salvo interrupções necessárias por ocasião de serviços de manutenção no sistema, falhas decorrentes da operação das empresas fornecedoras de energia elétrica e/ou das empresas prestadoras de serviços de telecomunicações envolvidas direta ou indiretamente na prestação do serviço objeto do presente Contrato, caso fortuito e força maior, ou ainda, ações ou omissões de terceiros.

8.07. A OPERADORA terá o prazo máximo de 72 (setenta e duas horas) contadas da reclamação feita pelo ASSINANTE, dirigida diretamente para a Central de Atendimento, para efetivo atendimento.

8.08. Cabe à OPERADORA conceder descontos proporcionais ao valor da assinatura, nos casos de interrupção do provimento do Serviço cuja causa seja decorrente de sua exclusiva responsabilidade, considerando todo o período de interrupção, na forma da Regulamentação vigente.

9. DA PROGRAMAÇÃO

9.01. Os pacotes de canais são de inteira responsabilidade da PROGRAMADORA, sem nenhuma

interferência da OPERADORA, que tem sua atividade limitada à distribuição desses canais. Assim, a OPERADORA 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 CONTRATANTE.

9.02. Por questões de ordem técnica e/ou comercial junto às PROGRAMADORAS, alguns canais poderão ser substituídos, ter seus canais suspensos ou ter sua numeração alterada, no decorrer da prestação dos serviços. Qualquer alteração será informada previamente ao CONTRATANTE, antes de sua implantação. Caso o CONTRATANTE não concorde com a substituição do canal e não havendo possibilidade técnica de disponibilizar o canal suprimido, fica facultado ao CONTRATANTE rescindir o contrato no prazo de 30 (trinta) dias a partir da alteração mediante solicitação formal à Central de Atendimento da OPERADORA, sendo devidos os valores relativos à prestação dos serviços até a data da rescisão.

10. DA AQUISIÇÃO, DO COMODATO E DA LOCAÇÃO DO DECODIFICADOR E OUTROS EQUIPAMENTOS DA OPERADORA

10.01. O decodificador é o equipamento que conectado à rede da OPERADORA possibilita ao CONTRATANTE o acesso à programação paga e codificada dos canais ofertados pela OPERADORA. O CONTRATANTE, quando disponível, poderá optar pela aquisição, locação ou o comodato, do decodificador da OPERADORA ou de terceiros por ela autorizados. O equipamento deverá ser o homologado pela Anatel e compatível com o sistema dos serviços ora contratados. Os diferentes regimes de aquisição dos equipamentos se regerão pelas seguintes cláusulas:

10.01.01. Optando o CONTRATANTE pela locação de equipamentos da OPERADORA, está se dará por tempo indeterminado e mediante o pagamento mensal conforme os valores praticados, que serão cobrados na mesma fatura dos serviços ora contratados.

10.01.02. Optando o CONTRANTE por aderir ao plano de FIDELIZAÇÃO – PERMANÊNCIA MÍNIMA – ou a outro benefício vigente à época da contratação, os equipamentos poderão, a critério exclusivo da OPERADORA, ser disponibilizados por meio de comodato, ou seja, empréstimo gratuito, para devolução ao término da promoção ou do contrato. O CONTRATANTE comodatário não poderá transferir, sem autorização da OPERADORA, os bens confiados à sua guarda. O CONTRATANTE é obrigado a conservar, como se sua própria fosse, o equipamento emprestado pela OPERADORA, sob pena de responder pelo valor de sua restituição, vigente à época do dever de devolução. O CONTRATANTE jamais poderá recobrar da OPERADORA as despesas feitas com o uso do equipamento emprestado.

10.01.03. Sendo a OPERADORA a legítima proprietária do equipamento cedido em regime de locação ou de comodato, em casos de rescisão contratual, o CONTRATANTE deverá devolver à OPERADORA esses bens, no mesmo estado em que foram recebidos, observado o prazo máximo de 30 (trinta) dias a contada rescisão (interrupção dos serviços). A ausência de devolução do equipamento obrigará o CONTRATANTE a proceder ao ressarcimento do valor do bem, vigente à época da rescisão.

10.01.04. É vedado ao CONTRATANTE remover o equipamento do local original da instalação, bem como alterar qualquer característica original da instalação. Também é vedado ao CONTRATANTE qualquer espécie de reparo, manutenção ou abertura do decodificador para qualquer fim, considerando-se tal ocorrência como falta grave e ensejadora de imediata rescisão deste contrato. A manutenção dos equipamentos deverá ser feita por técnicos autorizados da OPERADORA.

10.01.05. Em casos de dano em decorrência de manutenção indevida nos equipamentos locados, o CONTRATANTE, além de arcar com os custos de reposição do equipamento danificado, arcará também com os custos de taxa de serviço e outros que se fizerem necessários para reparar a ação indevida do CONTRATANTE.

9.01.06. O CONTRATANTE não poderá emprestar ceder, sublocar, total ou parcialmente, o equipamento locado ou em comodato sem a expressa anuência por escrito da OPERADORA.

10.01.07. O atendimento da solicitação de desconexão ou de desinstalação dos equipamentos deverá ser feita, exclusivamente por técnicos autorizados da OPERADORA, que verificarão o local, o estado de conservação e o funcionamento regular dos equipamentos em conformidade com o disposto neste instrumento. Na hipótese dos equipamentos terem sido desinstalados pelo CONTRATANTE e devolvidos diretamente na loja da OPERADORA, os equipamentos serão recebidos e testados pela equipe técnica no local. Caso constatados avarias e/ou adulterações, será elaborado laudo técnico, que será enviado ao CONTRATANTE, e que embasará a emissão de cobrança dos equipamentos eventualmente avariados e/ou adulterados.

10.01.08. No caso de os equipamentos serem cedidos em regime de comodato ou de locação, o CONTRATANTE ficará responsável pela guarda e conservação desses, pois assume a condição de fiel depositário, na forma dos artigos 579 a 585 e 565 a 576, todos do Código Civil Brasileiro. Ao término do contrato, o CONTRANTE assume o dever de restituir os equipamentos à OPERADORA, no mesmo estado em que os recebeu, mediante visita técnica previamente agendada, respondendo, inclusive, nas hipóteses de dano, perda, furto, roubo e/ou extravio do aludido equipamento. Em qualquer dos casos de ausência de devolução dos equipamentos, será cobrado o valor correspondente do Contratante, vigente à época.

10.01.09. Na hipótese de ausência do CONTRATANTE no local e na data agendada para a retirada e a devolução do equipamento, impossibilitando tal retirada pela OPERADORA, no mesmo prazo disposto no item 10.01.03, ou de recusa na devolução, fica facultado à OPERADORA emitir documento de cobrança dos referidos equipamentos, conforme preço vigente dos mesmos à época em que se operar a cobrança.

11. DO PRAZO DE INSTALAÇÃO

11.01. Para a prestação dos serviços de telecomunicações, poderão o CONTRANTE e a OPERADORA estabelecer um prazo para a instalação. Esse prazo constará registrado em contrato ou em protocolo de

atendimento numérico, e será reproduzido em Termo de Adesão.

11.02. Em casos especiais, por exemplo, quando necessária autorização do síndico ou dos demais condôminos para a ligação dos sinais, ou, ainda, no aguardo do término das obras civis necessárias à estrutura da instalação, a OPERADORA reserva-se ao direito contido na norma da Anatel, de proceder à instalação no prazo mínimo de 30 (trinta) dias corridos da contratação, sem limite máximo. A respectiva ressalva constará consignada em Termo de Adesão ou em protocolo de atendimento numérico, sendo que a instalação será reagendada, para tão logo cesse o problema correlato à autorização, à falta estrutura, ou outros.

11.03. Em quaisquer dos casos, os agendamentos observarão ainda a disponibilidade de tempo, segundo informado pelo CONTRATANTE, para fins de o assinante possa acompanhar os procedimentos técnicos.

11.04. Os prazos para a instalação começarão a fruir da data da confirmação de disponibilidade técnica para a prestação dos serviços.

11.05. O início da prestação do serviço contratado, assim como o prazo de vigência desse contrato, inicia-se na data de instalação do serviço, com a consequente habilitação pela OPERADORA.

12. DA EVENTUAL NECESSIDADE DE REALIZAÇÃO DE OBRAS CIVIS

12.01. Na hipótese de identificação de impossibilidade técnica do cabeamento dos equipamentos necessários no imóvel do CONTRATANTE, ou ausência de autorização do síndico, a OPERADORA comunicará ao CONTRATANTE tal impossibilidade.

12.02. Tendo, ainda, interesse no serviço, o CONTRATANTE providenciará, por conta própria, a contratação de mão de obra e a aquisição de material a ser empregada na execução de obra civil eventualmente necessária à conexão de seu terminal a rede de cabos da OPERADORA, arcando com todos os custos dela decorrentes.

12.03. Na hipótese de contratação na modalidade CONDOMÍNIO, caberá ao CONTRATANTE, igualmente, obter autorização formal do síndico consubstanciada em ata de assembléia de condomínio, para a realização das obras referidas, assim como para instalação e/ou desinstalação de qualquer equipamento que, eventualmente, se faça necessário, em área comum do condomínio.

13. DA EXCLUSIVIDADE DE INSTALAÇÃO E MANUTENÇÃO

13.01. As instalações dos equipamentos necessários à fruição dos serviços só poderão ser feitas por técnicos autorizados pela OPERADORA. Cabe única e exclusivamente à OPERADORA, ou a quem ela autorizar, a responsabilidade pela conservação e reparos, ao regular funcionamento dos serviços ora contratados.

13.02. Fica expressamente vedado ao CONTRATANTE: a) proceder qualquer alteração, ajuste, manutenção ou acréscimo, nas redes interna ou externa de distribuição dos sinais da OPERADORA; b)

permitir que qualquer pessoa não autorizada pela OPERADORA manipule as redes interna elou externa, ou qualquer outro equipamento que as componha; c) acoplar, sem autorização da OPERADORA, quaisquer outros equipamentos à rede da OPERADORA, de maneira que permitam a recepção de serviços adicionais não contratados pelo CONTRATANTE ou terceiros. Desde já o CONTRATANTE fica ciente de que as condutas descritas acima, comumente conhecidas como "pirataria", podem configurar ilícitos de ordem cível e criminal, passíveis de registro de ocorrência perante a competente autoridade policial e da consequente instauração de ações cíveis e criminais.

14. DO ACESSO AOS EQUIPAMENTOS INSTALADOS

14.01. A OPERADORA está autorizada a efetuar, periodicamente, mediante agendamento prévio com o CONTRATANTE, vistoria nos equipamentos, visando a sua manutenção e funcionamento ideais, assim como forma de preservação das condições contratuais e da qualidade da prestação dos serviços. Para tanto, no caso de 03 (três) tentativas improdutivas de vistoria, a OPERADORA terá garantido o acesso, nas dependências do CONTRATANTE onde estejam instalados os equipamentos e a rede de distribuição de sinais, sob pena da não continuidade na prestação dos serviços.

14.02. Na hipótese de impedimento do exercício desse direito, que pode acarretar distúrbios de ordem técnica a diversos contratantes e a não garantia da qualidade dos serviços prestados, a OPERADORA poderá proceder à suspensão imediata do fornecimento contratado ou, ainda, à rescisão do instrumento, independentemente de qualquer interpelação judicial e sem prejuízo da cobrança dos serviços prestados.

15. DA CESSÃO DA ASSINATURA

15.01. O CONTRATANTE, não estando inadimplente com nenhuma de suas obrigações, poderá ceder para terceiro os direitos e as obrigações decorrentes do presente contrato, observadas previamente a disponibilidade técnica do local onde se promoverá a nova instalação dos serviços. Correrá por conta do cessionário as despesas com a transferência, de acordo com as taxas de serviços vigentes na data em que for solicitada a alteração. A cessão de direitos e obrigações a que alude esta cláusula só será oponível à OPERADORA, se formalizada com a sua interveniência e anuência, bem como desde que o cessionário manifeste, por escrito, sua concordância aos termos e condições deste contrato.

16. MUDANÇA DE ENDEREÇO E/OU CIDADE

16.01. É permitido ao CONTRATANTE solicitar a transferência de endereço para a mesma cidade, desde que existam condições técnicas para a instalação no novo local indicado. Caso o CONTRATANTE deseje transferir a prestação dos serviços contratados para endereço onde exista previsão para atendimento futuro e, desde que tal previsão não exceda o prazo máximo de 120 (cento e vinte) dias contados da data da solicitação, a contratação poderá ser suspensa por esse período. Não cumprido o prazo de 120 (cento e vinte dias), em qualquer das hipóteses, rescindir-se-á automaticamente o presente contrato, sem ônus a qualquer das partes, exceto se houver opção prévia por Opção FIDELIDADE - PERMANÊNCIAMÍNIMA – em vigência entre as partes. Em caso de possibilidade de transferência de endereço, o CONTRATANTE

arcará com os custos da operação, vigentes à época do procedimento.

16.02. O CONTRATANTE poderá solicitar a transferência de endereço para outra cidade brasileira, sob a condição de celebrar novo contrato com empresa filial ou coligada da OPERADORA que preste o SERVIÇO local, devendo ser observado à disponibilidade técnica para instalação no endereço e as condições comerciais vigentes na nova cidade.

17. DA COMUNICAÇÃO OBRIGATÓRIA

17.01. O CONTRATANTE deve comunicar à OPERADORA 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 CONTRATANTE comunicar eventuais mudanças de telefone e de endereço eletrônico para contato.

17.02. No ato da adesão, o CONTRATANTE expressamente autoriza à OPERADORA a registrar os endereços para comunicações junto a sua base de dados. O CONTRATANTE, dessa forma, passará a ser informado sobre lançamentos, ofertas especiais, promoções da OPERADORA. Ressalva-se, a qualquer tempo, o direito de o CONTRATANTE manifestar o interesse em não mais receber essas informações, bastando entrar em contato com a Central de Relacionamento da OPERADORA e solicitar a exclusão das ações acima referidas.

18. DOS PREÇOS

18.01. O CONTRATANTE pagará à OPERADORA as mensalidades referentes à utilização dos serviços ora contratados, bem como as taxas de instalação, ativação e manutenção técnica, assim como eventual valor correspondente aos equipamentos necessários para a usufruição de serviços de telecomunicações.

18.02. O CONTRATANTE pagará à OPERADORA 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 OPERADORA em sua política comercial. Os valores referentes aos serviços ora contratados serão cobrados a partir da data de sua instalação.

18.03. Os valores devidos pelo CONTRATANTE à OPERADORA variarão conforme as condições comerciais oferecidas (oferta) no momento da contratação dos serviços pela OPERADORA, respeitando-se o plano de serviços escolhido pelo CONTRATANTE.

18.04. Os valores constantes das faturas emitidas pela OPERADORA poderão ainda variar do estabelecido no termo da adesão, considerando as comodidades solicitadas pelo CONTRATANTE, a exemplo dos canais *a la carte* (contratação de um determinado canal) ou *pay-per-view* (contratação de um programa específico ou de uma partida de futebol, por exemplo). Nos casos de contratação de canais *a la carte* ou de *pay-per-view*, o CONTRATANTE terá acrescentado ao valor de sua mensalidade o preço dessa compra avulsa.

18.05 Dependendo da data de instalação e do dia de pagamento escolhida pelo CONTRATANTE, a primeira fatura poderá vir com valor maior (ou menor) do que o serviço mensal contratado, pois se somam os dias

de utilização do mês de instalação aos do mês seguinte. Isso ocorre, pois na primeira fatura, a cobrança da mensalidade é feita de maneira proporcional, ou seja, vai do dia da instalação até o último dia do mês, que se chama pró-rata.

19. FORMA E MODALIDADES DE PAGAMENTO

19.01. A mensalidade, as taxas de serviço e eventual valor correspondente ao equipamento necessário para a fruição do serviço, decorrentes da prestação dos serviços contratados, serão incluídos na fatura emitida mensalmente pela OPERADORA, sempre referente aos serviços prestados no mês em curso. A OPERADORA, por mera liberalidade, poderá cobrar a mensalidade posteriormente à prestação dos serviços.

19.02. O CONTRATANTE poderá optar por efetuar os pagamentos por meio de boleto bancário (documento de cobrança mensal), emitido pela OPERADORA junto à instituição financeira por ela autorizada, ou ainda por outro meio autorizado pela prestadora de serviços, sem qualquer ônus adicional.

19.03. Quando disponível, e havendo sido feita a opção para recebimento de documentos de cobrança (fatura) via Correio eletrônico (e-mail), o CONTRATANTE deverá informar o endereço eletrônico no qual poderá receber as faturas referentes ao presente Contrato, responsabilizando-se pela veracidade e exatidão do endereço eletrônico informado.

19.04. A OPERADORA enviará os documentos para o pagamento das parcelas ora contratadas por meio de correio comum ou, quando disponíveis, por correio eletrônico (e-mail) ou ainda fatura *on line*, descartada qualquer outra modalidade de envio ou recebimento pelo CONTRATANTE.

19.05. O não recebimento da fatura ou documento de cobrança mensal até seu vencimento não isenta o CONTRATANTE de realizar o pagamento dos valores por ele devidos, até o prazo de vencimento. Nesse caso, o CONTRATANTE deverá entrar em contato com a OPERADORA, por meio da Central de Relacionamento, que informará o procedimento a ser adotado para a efetivação do pagamento devido dentro do prazo ajustado.

20. DO REAJUSTE DE PREÇOS

20.01. Como forma de manter o equilíbrio econômico financeiro do contrato, o valor dos serviços será reajustado na periodicidade mínima admitida em lei, atualmente anual, com base na variação positiva do Índice Geral de Preços – Mercado IGP-M divulgado pela Fundação Getúlio Vargas, ou, no caso de sua extinção ou da inexistência de sua divulgação, pelo Índice Geral de Preços - Disponibilidade Interna IGP-DI, divulgado pela Fundação Getúlio Vargas ou no caso de sua extinção ou da inexistência de sua divulgação, pelo Índice de Preços ao Consumidor- 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 moedanacional ocorrida no período.

21. EVENTOS EXTRAORDINÁRIOS / EQUILIBRIO CONTRATUAL

A) DOS TRIBUTOS, CONTRIBUIÇÕES E ENCARGOS ASSEMELHADOS

21.01. A remuneração estabelecida considera a carga tributária e contributiva atualmente incidente sobre o preço dos serviços. A majoração, diminuição, criação ou revogação de tais encargos implicará a 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

21.02. Caso ocorram fatos ou eventos fora do controle da OPERADORA, por exemplo, os decorrentes de restrições ou limitações impostas pelo Poder Público, seja em caráter eventual ou definitivo que afetem adversamente os custos operacionais, a OPERADORA poderá revisar extraordinariamente o preço e as condições da prestação de serviços. Nesse sentido, a OPERADORA comunicará ao CONTRATANTE, com antecedência mínima de 30 (trinta) dias da data da entrada em vigor, do reajuste de preços, sem prejuízo dos reajustes de que trata a cláusula 21.01 acima. Se o CONTRATANTE não aceitar a supracitada revisão poderá cancelar o serviço, rescindindo-se o contrato de pleno direito, sem qualquer ônus, encargos ou multa de fidelização. Na hipótese de o CONTRATANTE aceitar a supracitada revisão

extraordinária, o preço permanecerá inalterado pelo período também previsto na cláusula 21.01 e a contar da data da majoração. As disposições relativas ao novo prazo para reajuste não se aplicam à revisão de que trata a cláusula 21.01.

21.03. Caso o aumento de custos por onerosidade excessiva, torne inviável a prestação dos serviços e não permitindo a legislação vigente à época do referido aumento, fica assegurado à OPERADORA a rescisão do presente contrato sem quaisquer ônus, mediante prévio aviso de 30 dias ao CONTRATANTE.

22. DO ATRASO NO PAGAMENTO

22.01 O não pagamento, por parte do CONTRATANTE, de qualquer dos valores devidos em seu respectivo prazo de vencimento, acarretará a incidência de juros de mora à razão de 01% (um por cento) ao mês, calculados "*pro-rata die*" sobre o valor original da fatura, até a data do efetivo pagamento, bem como a incidência de multa de 02% (dois por cento) sobre o valor do principal.

22.02. A eventual tolerância da OPERADORA com relação à dilação do prazo para o pagamento de parcelas contratadas não será interpretada como novação contratual. Na hipótese de o plano contratado prever o pagamento mediante boleto bancário e, sendo este o escolhido pelo assinante, caberá ao CONTRATANTE informar à OPERADORA, antes da respectiva data de vencimento, o eventual não recebimento do boleto bancário. A ausência de comunicação e de solicitação da segunda via por parte do CONTRATANTE autoriza a aplicação de correção monetária e da multa de que tratam a cláusula 22.01.

23. DO INADIMPLEMENTO

23.01. O atraso no pagamento poderá implicar, a critério da OPERADORA, mediante prévia comunicação ao CONTRATANTE, na redução da velocidade e na suspensão parcial e total dos serviços contratados, sem

prejuízo de outras penalidades previstas em Lei e no presente Contrato, procedimentos estes que devem observar o estabelecido na Resolução 632 da Anatel.

23.02. O atraso pelo assinante no pagamento de qualquer quantia prevista neste instrumento, além das consequências de suspensão parcial e total do próprio serviço, acarreta também, automaticamente, na suspensão da manutenção dos serviços ou manutenção dos equipamentos relacionados à prestação dos serviços, como também na suspensão do atendimento a demais solicitações do cliente (como suspensão temporária, mudança de endereço, transferência de titularidade e migração de plano).

23.03. Prolongados os atrasos previstos no item 23.01 da presente Cláusula, poderá a OPERADORA optar pela rescisão do presente instrumento, podendo valer-se, ainda, de todas as medidas judiciais e/ou extrajudiciais cabíveis.

23.04. No caso de extinção de que trata o item anterior, o serviço somente será disponibilizado novamente, mediante a quitação de todos os débitos e o pagamento de nova taxa de instalação pela tabela vigente à época, ou seja, o CONTRATANTE deverá celebrar um novo contrato e arcar com os custos desse decorrentes.

23.05. A OPERADORA providenciará à solicitação para a exclusão da inscrição dos órgãos de proteção ao crédito, tão logo, o CONTRATANTE informe a quitação das pendências registradas.

23.06. Perfaz obrigação única e exclusiva do CONTRATANTE, informar a OPERADORA o pagamento realizado em instituição bancária, da parcela que estava em atraso e que foi inscrita nos órgãos de proteção ao crédito. Quando o pagamento é realizado em atraso, o sistema deixa de ser automatizado, para fins de baixa de inscrição. Por essa razão, a ausência desta obrigação de comunicar, por parte do CONTRATANTE, isentará a OPERADORA de qualquer dever reparatório por manutenção da inscrição, segundo estabelece o art. 43, §2º, do Código de Defesa do Consumidor.

23.07. Comunicado o pagamento extemporâneo por parte do CONTRATANTE, a OPERADORA tem o prazo legalmente fixado de 05 (cinco) dias úteis, a contar da solicitação, para proceder à atualização das informações.

23.08. A ausência da comunicação formal de que trata a cláusula 23.06, isenta a OPERADORA de qualquer responsabilidade para fins indenizatórios, por culpa exclusiva do CONTRATANTE.

24. DO PRAZO

24.01. O presente contrato vigorará por prazo indeterminado a contar da data do ingresso do CONTRATANTE no sistema, que ocorrerá com a instalação e disponibilização do(s) serviço(s) ora contratado(s).

24.02. Na hipótese de o CONTRATANTE optar pela OPÇÃO FIDELIDADE - PERMANÊNCIA MÍNIMA, referido contrato vigorará pelo prazo descrito no Contrato de Permanência, prorrogando-se automaticamente por tempo indeterminado findo este período.

25. DA RESCISÃO CONTRATUAL

25.01. O presente contrato ficará, automaticamente, rescindido de pleno direito caso: a) seja cancelada a autorização outorgada à OPERADORA pelo órgão federal competente; b) o CONTRATANTE que definitivamente não tenha mais interesse na continuidade da assinatura deverá comunicar sua decisão à OPERADORA, agendando a data de sua desconexão, devendo ainda durante este período, cumprir integralmente com as obrigações constantes deste instrumento, assim as advindas de benefícios especiais condicionados à Opção FIDELIDADE - PERMANÊNCIA MINIMA; c) o endereço indicado pelo CONTRATANTE na OS para a instalação do sistema não apresente ou deixe de apresentar as condições técnicas ou de segurança, ou ainda, não esteja devidamente autorizado pelo CONDOMINIO para a instalação e/ou manutenção dos serviços, não acarretando à OPERADORA quaisquer ônus adicionais em virtude de tais impossibilidades; d) o CONTRATANTE utilize indevidamente os serviços, por meio da adulteração de equipamentos ou por qualquer outro meio, de forma que venha a fruir dos serviços de forma diferente da que efetivamente contratou com a OPERADORA.

25.02. Qualquer das partes poderá rescindir o presente contrato, na hipótese de violação de quaisquer de suas cláusulas. A OPERADORA resguarda-se do direito de rescindir o presente contrato nas seguintes hipóteses, sem que lhe seja atribuído qualquer ônus: a) sejam suspensos/cancelados os sinais do CONTRATANTE inadimplente, hipótese em que o CONTRATANTE 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 CONTRATANTE; b) a distribuição indevida a terceiros 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 essa prática se constitui ilícito civil e penal, sujeitando-se o infrator a todas as cominações legais incidentes, conforme a seleção de serviços escolhida e o prazo de contratação dos serviços. Poderá nesse caso, ocorrer, ainda, ônus adicional ao CONTRATANTE; c) Haja constatação por parte da OPERADORA de que o CONTRATANTE está realizando práticas expressamente vedadas e/ou consideradas lesivas no presente instrumento.

25.03. Em qualquer caso de rescisão, poderá ocorrer, ainda, ônus adicional ao CONTRATANTE que não tenha devolvido ou que se negue a devolver, no prazo de 3 (três) dias, contados da rescisão, os equipamentos de propriedade da OPERADORA que lhe tenham sido, eventualmente, cedidos em regime de locação ou de comodato, na forma do disposto no item 07 deste contrato.

25.04. Decorrido o prazo previsto no item 25.03, constituindo o ônus adicional previsto, igualmente descrito no item 25.03, a OPERADORA emitirá automaticamente, a respectiva fatura de cobrança contra o ASSINANTE.

25.05. O contrato de prestação de serviços poderá ser rescindido a qualquer tempo pelo CONTRATANTE,

quando comprovado o desrespeito às suas cláusulas pela OPERADORA.

25.06. Na hipótese de rescisão imotivada e por iniciativa do ASSINANTE, será devida a multa de que trata a cláusula 07 DA OPÇÃO FIDELIDADE - PERMANÊNCIA MÍNIMA.

26. VEDAÇÕES

26.01. Sem prejuízo de outras não elencadas e das demais disposições do presente instrumento, fica expressamente vedado ao CONTRATANTE, sujeitando-se o infrator a todas as cominações legais decorrentes, inclusive a rescisão contratual: a) proceder a alteração por conta própria dos pontos de instalação, devendo, quando desejar, solicitar esse serviço à OPERADORA, arcando com seu respectivo preço por ela praticado na época da instalação; b) promover, por si ou por seus prepostos, qualquer espécie de alterações no sistema e/ou nos equipamentos utilizados na prestação dos serviços; e, c) utilizar a rede da OPERADORA para utilização de serviços não contratados.

27. DA CENTRAL DE RELACIONAMENTO E DO SUPORTE TÉCNICO

27.01. A OPERADORA colocará a disposição do CONTRATANTE o serviço de atendimento e de suporte técnico, a ser prestado no período das 08h às 20h, por meio de sua Central de Relacionamento.

27.02. Nas situações de pedido de Assistência Técnica por mau uso dos equipamentos/sistema e, serviços adicionais (Exemplo: troca de aparelhos e/ou equipamentos), as visitas técnicas serão sempre cobradas em conformidade com a tabela de valores vigente à época. Da mesma forma, será cobrada a visita que restar improdutiva, por fato do CONTRATANTE, como exemplo, a ausência do assinante no local para receber o técnico, embora tenha agendado a data e o horário com a prestadora.

28. DA NOVAÇÃO

28.01. A não utilização pela OPERADORA de qualquer das prerrogativas que lhe são asseguradas por este instrumento não importará em novação contratual ou renúncia de direitos, podendo passar a exercê-las a qualquer tempo e a seu exclusivo critério.

29. VEDAÇÕES

29.01. Sem prejuízo de outras não elencadas e das demais disposições do presente instrumento, ficam expressamente vedado ao CONTRATANTE, sujeitando-se o infrator a todas as cominações legais decorrentes, inclusive a rescisão contratual:

a) proceder a alteração por conta própria do (s) ponto (s) de instalação, devendo, quando desejar, solicitar esse serviço à OPERADORA, arcando com seu respectivo preço por ela praticado na época da instalação;

b) promover, por si ou por seus prepostos, qualquer espécie de alterações no sistema e/ou nos equipamentos utilizados na prestação do (s) serviço(s);

c) utilizar a rede da OPERADORA para utilização de serviços não contratados.

30. DA PROTEÇÃO DE DADOS PESSOAIS

30.01. Considera-se, para fins deste instrumento:

a) Dados Pessoais: significa qualquer informação pessoal não pública coletada diretamente das Partes, incluindo, mas não limitado a, nome completo, data de nascimento, nacionalidade, endereço pessoal, geolocalização, profissão e informações financeiras, tais como ativos, fonte de recursos e riqueza, informações sobre renda, carteira e contas, bem como quaisquer outros dados pessoais, conforme descrito na Lei de Proteção de Dados do Brasil (Lei nº 13.709/2018 – “LGPD”) e demais legislações esparsas aplicáveis a dados pessoais no Brasil.

b) Tratamento de Dados Pessoais: significa a coleta, produção, recepção, classificação, utilização, acesso, reprodução, transmissão, distribuição, processamento, arquivamento, armazenamento, atualização, eliminação, avaliação, controle, modificação, comunicação, transferência, difusão ou extração de Dados Pessoais.

30.02. A OPERADORA se compromete a tratar qualquer Dado Pessoal obtido por meio da relação com o CONTRATANTE apenas para finalidades comerciais específicas e legítimas, devendo ser armazenados apenas pelo tempo necessário;

30.02.01. O acesso aos Dados Pessoais será limitado aos(às) empregados(as) da OPERADORA que tiverem necessidades comerciais e legítimas para acessá-los;

30.02.02. A OPERADORA não disponibilizará Dados Pessoais advindos da relação com o CONTRATANTE a qualquer terceiro, incluindo fornecedores, exceto se expressamente autorizado por escrito pelo CONTRATANTE ou por meio de solicitação por autoridade competente (Lei Nº 12.965/2014 e Decreto Nº 8.771/2016) ou determinação legal.

30.02.03. A OPERADORA concorda em responsabilizar empregados(as) por violações a este Contrato, incluindo a imposição de sanções e penalidades.

30.02.04. A OPERADORA não deverá aferir lucro por meio do compartilhamento não autorizado pelo CONTRATANTE dos Dados Pessoais advindo da presente relação contratual para quaisquer propósitos.

30.02.05. A OPERADORA não deverá utilizar os Dados Pessoais de quaisquer maneiras que prejudiquem o CONTRATANTE ou que beneficiem terceiros em detrimento do CONTRATANTE.

30.03. A OPERADORA concorda em implementar medidas legais, técnicas e organizacionais para proteger Dados Pessoais contra o tratamento não autorizado ou ilegal e contra perda, destruição, dano, alteração ou disponibilização não autorizadas, bem como de qualquer violação ou tentativa de violação às medidas de segurança do CONTRATANTE (“Incidente”).

30.03.01. A OPERADORA deverá notificar prontamente o CONTRATANTE sobre evento em que a

OPERADORA saiba ou tenha motivos razoáveis para acreditar na ocorrência de um Incidente, incluindo pelo menos: (1) a natureza da violação às medidas de segurança; (2) os tipos de Dados Pessoais potencialmente comprometidos ou vazados; (3) a duração e consequências esperadas do Incidente; e (4) quaisquer medidas para mitigação ou remediação tomadas ou planejadas em resposta ao Incidente.

30.03.02. Em relação a qualquer descoberta, a OPERADORA (i) tomará todas as medidas razoáveis para investigar, remediar e mitigar os efeitos do Incidente, e (ii) fornecerá ao CONTRATANTE garantias razoavelmente satisfatórias de que tal Incidente não tornará a ocorrer.

31. DA SUCESSÃO

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

32. DA LEGISLAÇÃO E DA AGÊNCIA REGULADORA

32.01. A base legal já elencada nas Definições deste instrumento (itens "n" e "o"), pode ser consultada por meio: a) do sitio (site) oficial da Agência Nacional de Telecomunicações (ANATEL): www.anatel.gov.br; b) dos correios, solicitando a legislação para o endereço: SAUS Quadra 06 Blocos EH, CEP 70.070-940- Brasília/DF, Biblioteca- Anatel Sede- BÍ. F – Térreo; e c) da Central de Atendimento toda ANATEL: 0800-33-2001; PABX: (0XX61)2312-2000: Fax: (0XX61)2312-2002.

33. DO FORO

33.01. O foro eleito para dirimir qualquer dúvida ou desavença advinda deste instrumento é o da Comarca do domicílio do consumidor.

34. DISPOSIÇÕES GERAIS

34.01. O aceite telefônico e/ou eletrônico, quando disponível, dado pelo CONTRATANTE neste contrato, bem como o pagamento da primeira fatura de cobrança relativa aos serviços prestados, implica na aceitação pelo CONTRATANTE de todas as cláusulas e condições aqui pactuadas.

34.02. A OPERADORA poderá ceder direitos e obrigações aqui estipuladas à empresa controladora, controlada, coligada ou a terceiros. É expressamente vedado ao CONTRATANTE ceder ou transferir este instrumento a terceiros sem prévia e expressa concordância da OPERADORA.

34.03. A OPERADORA 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 CONTRATANTE por recebido e aceito, à simples e subsequente prática de atos, ou ocorrência de fatos, que caracterizem sua aceitação e permanência. Tais modificações e/ou aditivos serão averbadas no mesmo Cartório de Registro de Títulos e Documentos sem que está registrado este instrumento.

34.04. Este instrumento está registrado na íntegra no Cartório de Registro de Títulos e Documentos da localidade da prestação de serviços.