

---

## CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE ACESSO CONDICIONADO (SEAC)

### DAS PARTES

De um lado, **PROCESS TELECOM TELEFONIA E INTERNET EIRELI - EPP**, pessoa jurídica de direito privado, com sede à Avenida Tiradentes, n.º 1051, Bairro Centro, CEP 15.990-185, na cidade de Matão/SP, inscrita no CNPJ sob n.º 19.128.532/0001-37, neste ato representada por seu Representante Legal infra-assinado, doravante denominada simplesmente como **OPERADORA** ou **CONTRATADA**.

E do outro lado, as pessoas físicas e jurídicas de direito público ou privado que venham a se submeter a este instrumento mediante uma das formas alternativas de adesão descritas no presente Contrato, doravante denominadas simplesmente **CLIENTE** ou **ASSINANTE**, nomeadas e qualificadas através do **TERMO DE ADESÃO** ou outra forma alternativa de adesão ao presente instrumento.

### CLÁUSULA PRIMEIRA – DAS CONSIDERAÇÕES INICIAIS E DEFINIÇÕES

#### 1.1. CONSIDERANDO QUE:

1.1.1. *TERMO DE ADESÃO*, quando aqui referido, independente do número ou gênero em que seja mencionado designa o instrumento (impresso ou eletrônico) de adesão (presencial ou *online*) a este Contrato que determina o início de sua vigência, que o completa e o aperfeiçoa, sendo parte indissociável e formando um só instrumento para todos os fins de direito, sem prejuízo de outras formas de adesão previstas em Lei e no presente Contrato. O TERMO DE ADESÃO, assinado ou aderido eletronicamente, obriga o ASSINANTE aos termos e condições do presente Contrato, podendo ser alterado através de ADITIVOS, desde que devidamente assinados ou aderidos eletronicamente por cada parte.

1.1.2. *Serviço de Acesso Condicionado (SEAC)*, quando aqui referido, independente do número ou gênero em que seja mencionado, designa os serviços de telecomunicações de interesse coletivo prestado no regime privado, espécie do Serviço de Televisão por Assinatura, destinado à distribuição de conteúdos audiovisuais na forma de pacotes, de canais nas modalidades avulsa de programação e avulsa de conteúdo programado, e de canais de distribuição obrigatória, para o qual a OPERADORA encontra-se devidamente autorizada pela ANATEL, nos termos do Ato n.º 1678, de 10 de março de 2015, e processo n.º 53500.006989/2014 e TERMO DE AUTORIZAÇÃO n.º 100/2015/ORLE/SOR.

1.1.3. *Plano de Serviço*, quando aqui referido, independente do número ou gênero em que seja mencionado, designa o conjunto de pacotes de canais e programação, e serviços adicionais ofertados pela OPERADORA e contratados pelo ASSINANTE, conforme detidamente especificado no TERMO DE ADESÃO.

1.1.4. *Serviços Adicionais*, quando aqui referido, independente do número ou gênero em que seja mencionado, designa o conteúdo a “*La Carte*” e o conteúdo “*On Demand*”, disponibilizados pela OPERADORA e que podem ser contratados pelo ASSINANTE em separado e de forma complementar ao Plano de Serviço contratado.

1.1.5. *Ordem de Serviço*, quando aqui referido, independente do número ou gênero em que seja mencionado, constitui o formulário emitido e preenchido pela OPERADORA ou por seus prepostos, descrevendo os serviços prestados no endereço do ASSINANTE, e que deverão ser assinados por este último ou por terceiro autorizado, podendo resultar em pagamentos adicionais pelo ASSINANTE, conforme especificado na *Ordem de Serviço*.

1.1.6. *Ponto Principal*, quando aqui referido, independente do número ou gênero em que seja mencionado, refere-se ao primeiro ponto de recepção e acesso ao Plano de Serviço contratado pelo ASSINANTE, e instalado pela OPERADORA no endereço do ASSINANTE especificado no TERMO DE ADESÃO.

1.1.7. *Ponto Adicional*, quando aqui referido, independente do número ou gênero em que seja mencionado, refere-se ao ponto secundário em relação ao Ponto Principal que pode ser contratado pelo ASSINANTE, para recepção e acesso autônomo ao Plano de Serviço contratado pelo ASSINANTE, e instalado pela OPERADORA no mesmo endereço de instalação do Ponto Principal do ASSINANTE. Pode ser disponibilizado ao ASSINANTE mais de 01 (um) Ponto Adicional, conforme especificado no TERMO DE ADESÃO.

1.1.8. *Programação*, quando aqui referido, independente do número ou gênero em que seja mencionado, constitui a atividade de seleção, organização ou formatação de conteúdos audiovisuais apresentados na forma de canais de programação.

1.1.9. *Programadora*, quando aqui referido, independente do número ou gênero em que seja mencionado, designa a pessoa jurídica responsável pela produção e/ou fornecimento de canais e/ou programas distribuídos pela OPERADORA ao ASSINANTE. A PROGRAMADORA é titular dos direitos de exibição e veiculação dos canais e programas.

1.1.10. *Equipamento*, quando aqui referido, independente do número ou gênero em que seja mencionado, constitui o equipamento (01 ou mais) disponibilizado e instalado pela OPERADORA, necessário para a prestação dos serviços objeto do presente instrumento ao ASSINANTE e especificados no TERMO DE ADESÃO e/ou Ordem de Serviço, local em que também será discriminado, se for o caso, o pagamento a ser realizado pelo ASSINANTE em função da instalação e/ou locação de cada equipamento, dentre outros detalhes técnicos e comerciais.

1.1.11. *Unidade Receptora Decodificadora (URD)*, quando aqui referido, independente do número ou gênero em que seja mencionado, constitui o equipamento ou conjunto de equipamentos e dispositivos necessários para receber e decodificar os sinais provenientes da OPERADORA, converter para um padrão compatível com o Terminal do ASSINANTE e transmitir sinais para os equipamentos e sistemas da OPERADORA, quando for o caso. A quantidade e especificação de cada *Unidade Receptora Decodificadora (URD)* disponibilizada ao ASSINANTE será especificada no TERMO DE ADESÃO e/ou Ordem de Serviço, local em que também será discriminado, se for o caso, o pagamento a ser realizado pelo ASSINANTE em função da instalação e/ou locação de cada *Unidade Receptora Decodificadora (URD)*, dentre outros detalhes técnicos e comerciais.

1.1.12. *Prazo de Permanência*, quando aqui referido, independente do número ou gênero em que seja mencionado, é o tempo de fidelização descrito no TERMO DE ADESÃO (**impresso ou eletrônico**), proposto para formalizar a fidelização do ASSINANTE por período pré-determinado, tendo como contrapartida a concessão em favor do ASSINANTE de determinados benefícios na contratação dos serviços.

1.1.13. A OPERADORA se enquadra, para todos os fins de direito, no conceito de *Prestadora de Pequeno Porte*, motivo pelo qual é isenta de determinadas obrigações previstas na Regulamentação aplicável aos serviços objeto do presente contrato, a exemplo do Regulamento Geral de Direitos do Consumidor de Serviços de Telecomunicações (RGC), aprovado pela Resolução ANATEL 632/2014.

1.1.14. A OPERADORA, além de ser uma *Prestadora de Pequeno Porte*, possui menos de 5.000 (cinco mil) acessos em serviço (assinantes), motivo pelo qual está dispensada do cumprimento de outras obrigações previstas na Regulamentação aplicável aos serviços objeto do presente contrato, a exemplo do Regulamento Geral de Direitos do Consumidor de Serviços de Telecomunicações (RGC), aprovado pela Resolução ANATEL 632/2014.

As partes acima qualificadas têm entre si justo e contratado o presente instrumento particular, acordando quanto as cláusulas e condições adiante estabelecidas, obrigando-se por si, seus herdeiros e/ou sucessores.

## **CLÁUSULA SEGUNDA – DO OBJETO E CONDIÇÕES GERAIS DOS SERVIÇOS**

2.1. Constitui-se objeto do presente instrumento a prestação pela OPERADORA em favor do ASSINANTE dos Serviços de Acesso Condicionado (SEAC), espécie do Serviço de Televisão por Assinatura, de acordo com os termos e condições previstas no presente Contrato e respectivo TERMO DE ADESÃO, parte integrante e essencial à celebração do presente instrumento.

2.2. A qualificação completa do ASSINANTE; as especificações e características do Plano de Serviço contratado; os valores a serem pagos pelo ASSINANTE pelos Serviços de Acesso Condicionado (SEAC); valores de instalação; a disponibilização de equipamentos em comodato ou locação e valores correspondentes; bem como demais detalhes técnicos e comerciais, serão detidamente designados no TERMO DE ADESÃO.

2.3. Quando da assinatura do TERMO DE ADESÃO, o ASSINANTE declara que teve amplo e total conhecimento prévio de todas as condições dos Serviços de Acesso Condicionado (SEAC) e Planos de Serviços ofertados, respectivos valores de mensalidade, critérios de cobrança e demais condições técnicas e comerciais.

2.4. O ASSINANTE reconhece para todos os fins de direito, que o inteiro teor do presente “Contrato de Prestação de Serviços de Acesso Condicionado (SEAC) e Outras Avenças” encontra-se disponível no endereço eletrônico        da        OPERADORA <[www.processtelecom.com.br](http://www.processtelecom.com.br)>, pelo que a qualquer tempo poderá ter acesso ao seu conteúdo.

2.5. Quando da assinatura do TERMO DE ADESÃO, o ASSINANTE declara que teve amplo e total conhecimento prévio de todas as garantias de atendimento, condições dos serviços ofertados, valores de mensalidade de cada serviço (e da locação de equipamentos), critérios de cobrança, franquia de consumo dos serviços (se for o caso), restrições e amplitude de cada Plano de Serviço, e valores referentes aos Planos de Serviços.

2.6. Caso seja do interesse do ASSINANTE se valer de determinados benefícios ofertados pela OPERADORA, este deverá pactuar com a OPERADORA, e constar de modo claro no TERMO DE ADESÃO, identificados os benefícios concedidos ao ASSINANTE e, em contrapartida, será fixado o prazo de fidelidade contratual que o mesmo deverá observar, bem como as penalidades aplicáveis ao ASSINANTE em caso de rescisão contratual antecipada.

2.6.1. O ASSINANTE declara e reconhece ser facultado ao mesmo optar, antes da contratação ou renovação, pela celebração de um contrato com a OPERADORA sem a percepção de qualquer benefício, hipótese em que não há fidelidade contratual.

## **CLÁUSULA TERCEIRA – DAS FORMAS DE ADESÃO**

3.1. A adesão pelo ASSINANTE ao presente Contrato, bem como a Serviços Adicionais ofertados pela OPERADORA, efetiva-se alternativamente por meio de quaisquer dos seguintes eventos, o que ocorrer primeiro:

- 3.1.1. Assinatura do TERMO DE ADESÃO impresso;
- 3.1.2. Preenchimento, aceite *online* e/ou confirmação via *e-mail* do TERMO DE ADESÃO eletrônico;
- 3.1.3. Solicitação através de contato telefônico ou via *e-mail*;
- 3.1.4. Solicitação através da utilização de Controle remoto;
- 3.1.5. Percepção, de qualquer forma, dos serviços objeto do presente Contrato.

3.2. Com relação a OPERADORA, suas obrigações e responsabilidades iniciam efetivamente a partir da ciência comprovada de que o ASSINANTE aderiu ao presente Contrato mediante um dos eventos supracitados, salvo no tocante às formas de adesão previstas nos itens 3.1.3, 3.1.4. e 3.1.5 acima, em que poderá a OPERADORA, a seu exclusivo critério, antes de iniciar o cumprimento de suas obrigações, reivindicar a assinatura/aceite do TERMO DE ADESÃO impresso ou eletrônico.

#### **CLÁUSULA QUARTA – DO PLANO DE SERVIÇO E SERVIÇOS ADICIONAIS**

4.1. O Plano de Serviço contratado pelo ASSINANTE encontra-se detidamente especificado no TERMO DE ADESÃO, local em que serão ainda especificados os respectivos valores devidos em contraprestação aos Serviços de Acesso Condicionado (SEAC) objeto do presente instrumento, dentre outros detalhes técnicos e comerciais.

4.2. O ASSINANTE reconhece para todos os fins de direito que todos os Planos de Serviços ofertados pela OPERADORA, contêm obrigatoriamente os canais de programação de distribuição obrigatória previstos no artigo 52 da Resolução da ANATEL nº. 581 de 2012.

4.3. A OPERADORA manterá em seu endereço eletrônico <[www.processtelecom.com.br](http://www.processtelecom.com.br)> informações claras sobre os canais de programação e as condições de contratação de cada Plano de Serviço ofertado, bem como dos Serviços Adicionais e seus respectivos valores.

4.4. Caso o ASSINANTE esteja adimplente com as suas obrigações, poderá solicitar a OPERADORA no decorrer da vigência contratual a alteração do Plano de Serviço contratado, hipótese em que será formalizado outro TERMO DE ADESÃO entre as Partes, presencial ou eletrônico, com a especificação do novo Plano de Serviço contratado pelo ASSINANTE.

4.4.1. Em se tratando de ASSINANTE sujeito a fidelidade contratual, a alteração do Plano de Serviço que resultar na redução dos valores pagos à OPERADORA submeterá o ASSINANTE ao pagamento das penalidades previstas no Contrato de Permanência, proporcionalmente à redução verificada.

4.5. Caso o ASSINANTE esteja adimplente com as suas obrigações, poderá, quando disponível, contratar adicionalmente ao seu Plano de Serviço, através do controle remoto, telefone ou outro formato disponibilizado pela OPERADORA, os Serviços Adicionais abaixo especificados:

4.5.1. Conteúdo a “*La Carte*”: disponibilização de canal(is) ou programação opcional pré-determinada de forma avulsa.

4.5.1. O conteúdo a “*La Carte*” é contratado de acordo com o prazo de vigência divulgado no site da OPERADORA no endereço eletrônico <[www.processtelecom.com.br](http://www.processtelecom.com.br)>, e informado ao ASSINANTE no ato da contratação. O cancelamento pelo ASSINANTE da contratação do conteúdo a “*La Carte*” antes do prazo de vigência, **ensejará o pagamento de multa penal não compensatória, pelo ASSINANTE em favor da OPERADORA, correspondente a 50% (cinquenta por cento) do valor do conteúdo a “La Carte”**

**contratado, multiplicado pelo número de meses faltantes ao término da vigência, sem prejuízo de indenização por danos suplementares e demais penalidades previstas em Lei e no presente instrumento.**

4.5.2. Conteúdo “*On Demand*”: disponibilização de programação individual, em horários previamente programados pela OPERADORA.

4.6. Os valores do(s) conteúdo(s) a “*La Carte*” e “*On Demand*” contratados pelo ASSINANTE serão cobrados pela OPERADORA junto ao faturamento mensal do Plano de Serviço contratado, observado os valores dos conteúdos divulgados no endereço eletrônico <[www.processtelecom.com.br](http://www.processtelecom.com.br)> da OPERADORA, e informado ao ASSINANTE no ato da contratação.

4.7. A OPERADORA se reserva o direito de criar, modificar e/ou excluir o Plano de Serviço a qualquer tempo, a seu exclusivo critério, devendo para tanto, informar o ASSINANTE com antecedência de 30 (trinta) dias antes da implantação.

4.7.1. Na hipótese em que a modificação do Plano de Serviço pela OPERADORA acarretar na supressão de algum canal do Plano de Serviço contratado pelo ASSINANTE, a OPERADORA deverá fazer a substituição do canal por outro do mesmo gênero, ou, não sendo possível a substituição, conceder ao ASSINANTE um desconto proporcional no valor do Plano de Serviço.

4.7.2. Na hipótese de modificação e/ou exclusão do Plano de Serviço pela OPERADORA, fica assegurado o direito do ASSINANTE de rescindir sem ônus o presente Contrato, no prazo máximo de 30 (trinta) dias contados da comunicação da alteração do Plano de Serviço contratado.

4.8. Não se aplica o disposto nos itens 4.7.1. e 4.7.2. nas seguintes hipóteses: (i) supressão dos canais disponibilizados pela OPERADORA ao ASSINANTE em caráter gratuito a título de cortesia e/ou para fins de divulgação do canal, independentemente do tempo em que mencionado canal foi disponibilizado ao ASSINANTE; (ii) supressão ou alteração dos canais de programação de distribuição obrigatória nos termos do artigo 52 da Resolução da ANATEL de nº. 581 de 2012; (iii) alteração ou supressão dos canais de programação de sons e imagens abertos.

4.9. A OPERADORA disponibilizará, caso solicitado e sob as expensas do ASSINANTE, serviço que permite realizar a autocensura e bloqueio da recepção dos canais de programação ou dos conteúdos transmitidos, através de senha, que poderá ser alterada pelo ASSINANTE por meio de controle remoto. A senha disponibilizada é de responsabilidade única e exclusiva do ASSINANTE.

#### **CLÁUSULA QUINTA – DO PONTO PRINCIPAL E PONTO(S) ADICIONAL(IS)**

5.1. Para a prestação dos Serviços de Acesso Condicionado (SEAC) objeto do presente Contrato, faz-se necessário a instalação do(s) Equipamento(s) pela OPERADORA em local denominado de Ponto Principal, no endereço do ASSINANTE informado no TERMO DE ADESÃO.

5.1.1. Para a instalação do Ponto Principal, a OPERADORA poderá cobrar do ASSINANTE um valor relativo à instalação, o que será discriminado no TERMO DE ADESÃO. A OPERADORA poderá cobrar ainda valores a título de locação do(s) equipamento(s) a ser(em) utilizado(s) no Ponto Principal, o que também será especificado no TERMO DE ADESÃO.

5.2. É facultado ao ASSINANTE contratar, a qualquer momento, outro(s) ponto(s), denominado(s) Ponto(s) Adicional(is), a serem instalados exclusivamente pela OPERADORA de acordo com as condições técnicas dos locais de instalação, situados no mesmo endereço do ASSINANTE informado no TERMO DE ADESÃO.

5.2.1. Para a instalação do(s) Ponto(s) Adicional(is), a OPERADORA poderá cobrar do ASSINANTE um valor relativo à instalação por cada Ponto Adicional contratado, bem como valor de reparo da rede interna e equipamentos. A OPERADORA poderá cobrar ainda valores a título de locação do(s) equipamento(s) a ser(em) utilizado(s) no Ponto Adicional.

5.3. O ASSINANTE poderá solicitar a OPERADORA a transferência, no mesmo endereço de instalação previsto no TERMO DE ADESÃO, do local de instalação do Ponto Principal ou do(s) Ponto(s) Adicional(is), ficando a transferência condicionada a presença das condições técnicas para a prestação dos serviços pela OPERADORA, podendo esta transferência ser objeto de cobrança adicional por parte da OPERADORA.

## **CLÁUSULA SEXTA – DOS EQUIPAMENTOS**

6.1. Para receber os Serviços de Acesso Condicionado (SEAC) objeto do presente Contrato, é necessário a instalação de Equipamento(s), a exemplo mas não se limitando a Unidade Receptora Decodificadora (URD).

6.2 A OPERADORA poderá, caso solicitado pelo ASSINANTE, utilizar a Unidade Receptora Decodificadora (URD) ou qualquer outro equipamento de propriedade do ASSINANTE, desde que o(s) mesmo(s) seja(m) homologado(s) pela ANATEL, e seja(m) compatível(is) com a rede da OPERADORA, conforme lista de equipamentos divulgada no endereço eletrônico <[www.processtelecom.com.br](http://www.processtelecom.com.br)>.

6.3. A OPERADORA poderá disponibilizar ao ASSINANTE a Unidade Receptora Decodificadora (URD) e/ou qualquer outro equipamento a título de comodato ou locação, o que será ajustado pelas partes através do TERMO DE ADESÃO, devendo o ASSINANTE, em qualquer hipótese, manter e guardar os equipamentos em perfeito estado de uso e conservação, zelando pela integridade dos mesmos, como se seu fosse.

6.3.1. O ASSINANTE é plenamente responsável pela guarda dos equipamentos cedidos ao mesmo a título de comodato ou locação, devendo, para tanto, providenciar aterramento e proteção elétrica e contra descargas atmosféricas no local onde os equipamentos estiverem instalados e, inclusive, retirar os equipamentos da corrente elétrica em caso de chuvas ou descargas atmosféricas, sob pena do ASSINANTE pagar à OPERADORA o valor de mercado do equipamento informado no endereço eletrônico <[www.processtelecom.com.br](http://www.processtelecom.com.br)>.

6.3.2. O ASSINANTE se compromete a utilizar os equipamentos cedidos a título de comodato ou locação única e exclusivamente para os fins ora contratados, sendo vedada a cessão, a qualquer título, gratuita ou onerosa, dos equipamentos para terceiros estranhos à presente relação contratual; e ainda, sendo vedada qualquer alteração ou intervenção nos equipamentos, a qualquer título.

6.3.3. Enquanto estiver na posse dos equipamentos cedidos a título de comodato ou locação, o ASSINANTE não poderá remover os equipamentos do local original de instalação, nem tampouco alterar as características dos equipamentos, devendo comunicar a OPERADORA, de imediato, acerca da existência de quaisquer defeitos ou anomalias nos equipamentos.

6.4. No momento da instalação dos equipamentos cedidos a título de comodato ou locação pela OPERADORA, o ASSINANTE deverá assinar Ordem de Serviço, contendo as condições e características dos equipamentos, atestando, conseqüentemente, o recebimento e o perfeito estado de conservação e funcionamento dos mesmos.

6.5. A OPERADORA não se responsabiliza pelas obras de infraestrutura necessárias à correta instalação dos equipamentos no endereço do ASSINANTE, cabendo ao ASSINANTE providenciar e manter rede interna necessária para a instalação e prestação dos Serviços de Acesso Condicionado (SEAC).



6.5.1. Nas situações em que a instalação dos equipamentos demandar a autorização de terceiros, a exemplo mas não se limitando a inserção de equipamento em área comum do Condomínio, será de responsabilidade única e exclusiva do ASSINANTE providenciar a autorização necessária.

6.6. É vedado ao ASSINANTE permitir a instalação, manutenção ou intervenção dos equipamentos cedidos a título de comodato ou locação pela OPERADORA, por terceiros não autorizados.

6.7. Ao final do contrato, independentemente do motivo que ensejou sua rescisão ou término, fica o ASSINANTE obrigado a restituir à OPERADORA os equipamentos cedidos a título de comodato ou locação em perfeito estado de uso e conservação. Verificado que o equipamento encontra-se avariado ou imprestável para uso, deverá o ASSINANTE pagar à OPERADORA o valor de mercado do equipamento informado no endereço eletrônico <[www.processtelecom.com.br](http://www.processtelecom.com.br)>.

6.7.1. A OPERADORA ou terceiros por ela autorizados providenciarão a retirada dos equipamentos cedidos à título de comodato ou locação no endereço do ASSINANTE, em prazo acordado de comum acordo entre as Partes, em até 30 (trinta) dias da data do término ou da rescisão do contrato.

6.7.2. Caso a OPERADORA não consiga retirar os equipamentos disponibilizados e instalados no endereço do ASSINANTE, por motivos imputáveis ao ASSINANTE, este ficará responsável pela entrega dos equipamentos à OPERADORA, no prazo e endereço informados pela OPERADORA.

6.7.3. Ocorrendo a retenção pelo ASSINANTE dos equipamentos, fica o ASSINANTE obrigado ao pagamento do valor de mercado do equipamento informado no endereço eletrônico <[www.processtelecom.com.br](http://www.processtelecom.com.br)>.

6.7.4. Em qualquer das hipóteses previstas nos Itens 6.3.1, 6.7, 6.7.2 e 6.7.3., fica autorizado à OPERADORA, independentemente de prévia notificação, a emissão de um boleto e/ou duplicata, bem como qualquer outro título de crédito, com vencimento imediato, visando à cobrança do valor de mercado do equipamento. Não realizado o pagamento no prazo de vigência, fica a OPERADORA autorizada a levar os títulos a protesto, bem como encaminhar o nome do ASSINANTE aos órgãos de proteção ao crédito, assegurada a prévia notificação; sem prejuízo das demais medidas judiciais e extrajudiciais cabíveis.

6.8. A OPERADORA poderá, a qualquer tempo, a seu exclusivo critério, diretamente ou através de representantes, devidamente identificados, funcionários seus ou não, proceder exames e vistorias nos equipamentos de sua propriedade que estão sob a posse do ASSINANTE, independentemente de prévia notificação.

6.9. A OPERADORA se reserva o direito de disponibilizar novos produtos e equipamentos para aprimorar a qualidade dos serviços prestados aos ASSINANTES, não sendo, contudo, obrigada a substituir os equipamentos disponibilizados ao ASSINANTE por outros de tecnologia mais recente ou moderna.

## **CLÁUSULA SÉTIMA – DA INSTALAÇÃO DOS SERVIÇOS**

7.1. A instalação dos Serviços de Acesso Condicionado (SEAC) será efetuada exclusivamente pela OPERADORA de acordo com o prazo definido no TERMO DE ADESÃO.

7.1.1. O prazo estipulado no item acima poderá sofrer alterações, nas seguintes hipóteses: (i) caso o ASSINANTE não disponibilize a infraestrutura necessária à correta instalação dos equipamentos no seu endereço; (ii) em caso de eventos fortuitos ou de força maior, como

instabilidade climática; (iii) em caso de atrasos decorrentes de culpabilidade de terceiros, como atrasos na entrega dos equipamentos necessários; (iv) outras hipóteses que não exista culpabilidade da OPERADORA.

7.2. O ASSINANTE poderá solicitar a transferência do endereço de instalação previsto no TERMO DE ADESÃO, ficando a transferência condicionada à presença das condições técnicas para a prestação dos serviços pela OPERADORA, e ao pagamento do valor da nova instalação pelo ASSINANTE.

7.2.1. Caso não seja possível, por qualquer motivo, a prestação dos Serviços de Acesso Condicionado no local para onde o ASSINANTE solicitou a transferência do endereço de instalação, fica facultado ao ASSINANTE a rescisão do presente instrumento, hipótese em que o ASSINANTE estará às penalidades previstas no Contrato de Permanência, caso se trate de ASSINANTE sujeito a fidelidade contratual.

## **CLÁUSULA OITAVA – DA INTERRUPTÃO DOS SERVIÇOS**

8.1. A OPERADORA poderá realizar interrupções programadas nos Serviços de Acesso Condicionado (SEAC) para atividades de manutenção, ampliação da rede ou similares, devendo realizá-las preferencialmente em dias úteis e comunicá-las ao ASSINANTE com antecedência mínima de 3 (três) dias, por e-mail e/ou através de disponibilização de anúncio em seu endereço eletrônico <[www.processtelecom.com.br](http://www.processtelecom.com.br)>.

8.1.1. Na hipótese de interrupções programadas, o ASSINANTE apenas terá direito a compensação se a soma total de interrupções programadas exceder 24 (vinte quatro) horas no mesmo mês.

8.2. Salvo a hipótese de interrupções programadas previstas no item 8.1 do presente instrumento, o ASSINANTE que tiver os Serviços de Acesso Condicionado (SEAC) interrompidos, por tempo superior a 30 (trinta) minutos, deve ser compensado pela OPERADORA, no documento de cobrança do mês subsequente, por meio do abatimento ou ressarcimento, em valor proporcional ao Plano de Serviço e o período de interrupção.

8.2.1. No caso de programas pagos individualmente, a exemplo do conteúdo “*On Demand*”, a compensação deverá ser feita pelo valor integral, independentemente do período de interrupção.

8.3. A OPERADORA não será obrigada a efetuar o desconto se a interrupção dos Serviços de Acesso Condicionado (SEAC) ocorrer em função de quaisquer dos seguintes fatos:

8.3.1. Interrupções inferiores a 30 (trinta) minutos consecutivos;

8.3.2. Interrupções programadas pela OPERADORA que não excederem 24 (vinte e quatro) horas no mesmo mês;

8.3.3. Interrupções ocasionadas por operação inadequada por parte do ASSINANTE, seus empregados, subcontratados, representantes e/ou prepostos, ou qualquer evento ou fato de culpabilidade do próprio ASSINANTE;

8.3.4. Interrupções ocasionadas por falhas nos equipamentos ou infraestrutura do ASSINANTE ou de sua responsabilidade;

8.3.5. Interrupções resultantes de caso fortuito ou força maior, nos termos da legislação civil em vigor, dentre outras hipóteses de limitação de responsabilidade da OPERADORA previstas no presente instrumento.



8.4. Em casos de interrupção dos Serviços de Acesso Condicionado (SEAC), a responsabilidade da OPERADORA é limitada ao desconto, a ser aplicado no documento de cobrança do mês subsequente, nos termos das cláusulas 8.2 e 8.2.1 do presente instrumento.

8.5. As Partes acordam, desde já, que a concessão dos descontos na forma acima determinada possui caráter compensatório, caracterizando-se como a única e exclusiva responsabilidade da OPERADORA face ao ASSINANTE em relação à ocorrência de interrupções na prestação dos serviços objeto deste instrumento.

## **CLÁUSULA NONA – DA SUSPENSÃO DOS SERVIÇOS**

9.1. O ASSINANTE adimplente pode requerer a suspensão, sem ônus, da prestação dos Serviços de Acesso Condicionado (SEAC), uma única vez, a cada período de 12 (doze) meses, pelo prazo mínimo de 30 (trinta) dias e máximo de 120 (cento e vinte) dias, mantendo a possibilidade de restabelecimento, sem ônus, da prestação dos serviços contratados no mesmo endereço.

9.1.1. Em hipótese alguma haverá a concessão do pedido de suspensão dos serviços em face de ASSINANTE inadimplente, ou que não esteja em dia com quaisquer de suas obrigações. Para o acatamento do pedido de suspensão dos serviços, o ASSINANTE inadimplente terá que realizar o pagamento de todas as pendências financeiras existentes, bem como regularizar todas suas obrigações contratuais.

9.1.2. O prazo de suspensão dos Serviços de Acesso Condicionado (SEAC), não utilizado pelo ASSINANTE não será cumulativo de um ano para outro. Ou seja, é direito do ASSINANTE requerer no máximo, por uma única vez, dentro do período de 12 (doze) meses, a suspensão dos serviços, pelo prazo mínimo de 30 (trinta) dias e máximo de 120 (cento e vinte) dias.

9.1.3. O prazo da OPERADORA para atendimento do requerimento de suspensão do serviço é de 24 (vinte e quatro) horas a contar da solicitação do ASSINANTE.

9.1.4. Findo o prazo de suspensão formalmente requerido pelo ASSINANTE, automaticamente, os Serviços de Acesso Condicionado (SEAC) serão reativados, não havendo necessidade de comunicação pela OPERADORA, sendo também reativadas as cobranças inerentes à prestação dos serviços, nos termos contratados.

9.2. O ASSINANTE poderá requerer o restabelecimento dos Serviços de Acesso Condicionado (SEAC) antes do término do prazo de suspensão inicialmente solicitado. Não será feita qualquer cobrança pela OPERADORA quando o ASSINANTE requerer o restabelecimento dos Serviços de Acesso Condicionado (SEAC) em prazo inferior ao previsto inicialmente.

9.2.1. Caso seja feita a solicitação de restabelecimento dos Serviços de Acesso Condicionado (SEAC) em período inferior ao inicialmente solicitado a título de suspensão, não poderá o ASSINANTE, posteriormente à reativação, dentro do mesmo período de 12 (doze) meses, requerer novo pedido de suspensão dos Serviços de Acesso Condicionado (SEAC) em relação ao período de suspensão não utilizado.

9.3. A OPERADORA poderá suspender parcialmente os Serviços de Acesso Condicionado (SEAC), em caso de inadimplemento do ASSINANTE, desde que notifique o ASSINANTE com antecedência mínima de 15 (quinze) dias acerca da suspensão dos serviços, devendo esta notificação conter os seguintes elementos: (i) os motivos da suspensão; (ii) as regras e prazos de suspensão parcial e total e rescisão do contrato; (iii) o valor do débito na forma de pagamento pós-paga e o mês de referência; e (iv) a possibilidade do registro do débito em sistemas de proteção ao crédito, após a rescisão do contrato.

9.3.1. Em se tratando de Serviços de Acesso Condicionado, a suspensão parcial caracteriza-se pela disponibilização, no mínimo e tão somente, dos Canais de Programação de Distribuição Obrigatória.

9.3.2. Somente depois de regularizados os pagamentos pendentes (incluídos a multa, atualização monetária e juros de mora), e/ou regularizada qualquer outra infração contratual, é que os Serviços de Acesso Condicionado (SEAC) serão restabelecidos pela OPERADORA. O restabelecimento dos serviços ocorrerá no prazo máximo de 48 (quarenta e oito) horas, a contar da quitação dos débitos pendentes (incluídos a multa, atualização monetária e juros de mora).

9.3.3. O período de suspensão motivado por descumprimento contratual ou por inadimplência do ASSINANTE, não ensejará qualquer espécie de compensação ou reparação ao ASSINANTE.

9.4. Transcorridos 30 (trinta) dias do início da suspensão parcial, e permanecendo o ASSINANTE em situação de inadimplência, poderá a OPERADORA, a seu exclusivo critério, optar pela suspensão total dos Serviços de Acesso Condicionado (SEAC), independentemente de qualquer notificação ou comunicação prévia ou posterior ao ASSINANTE.

9.5. Transcorridos 30 (trinta) dias da suspensão total dos Serviços de Acesso Condicionado (SEAC), e permanecendo o ASSINANTE em situação de inadimplência, poderá a OPERADORA, a seu exclusivo critério, optar pela rescisão de pleno direito do presente instrumento, independentemente de qualquer notificação ou comunicação prévia ao ASSINANTE, hipótese em que o ASSINANTE ficará sujeito às penalidades previstas em Lei e no presente instrumento, podendo a OPERADORA valer-se de todas medidas judiciais e/ou extrajudiciais e, inclusive, utilizar-se de medidas de restrição ao crédito e/ou protesto de títulos

9.5.1. Uma vez rescindido o presente instrumento, a OPERADORA deve encaminhar ao ASSINANTE, no prazo máximo de 7 (sete) dias, comprovante escrito da rescisão, informando da possibilidade do registro do débito em sistemas de proteção ao crédito, por mensagem eletrônica ou correspondência, no último endereço constante de sua base cadastral.

## **CLÁUSULA DÉCIMA – DO PRAZO DE PERMANÊNCIA**

10.1. A OPERADORA, a seu exclusivo critério, poderá ofertar ao ASSINANTE determinados benefícios quando da contratação dos serviços, tendo como contrapartida do ASSINANTE a fidelidade contratual de acordo com o prazo previsto no TERMO DE ADESÃO.

10.2. Caso seja do interesse do ASSINANTE se valer de determinados benefícios ofertados pela OPERADORA, a critério exclusivo da OPERADORA, o ASSINANTE deverá pactuar com a OPERADORA e constar claramente no TERMO DE ADESÃO, identificando os benefícios concedidos ao ASSINANTE e, em contrapartida, o prazo de fidelidade contratual que o mesmo deverá observar, bem como as penalidades aplicáveis ao ASSINANTE em caso de rescisão contratual antecipada.

10.2.1. O ASSINANTE declara e reconhece ser facultado ao mesmo optar, antes da contratação, pela celebração de um contrato com a OPERADORA sem a percepção de qualquer benefício, hipótese em que não há fidelidade contratual.

10.3. Os benefícios concedidos pela OPERADORA poderão corresponder a descontos nas mensalidades dos serviços de acesso condicionado (SEAC), descontos ou isenção nas mensalidades da locação dos equipamentos utilizados nos serviços, descontos ou isenção dos valores correspondentes à instalação ou ativação dos serviços, dentre outros a exclusivo critério da OPERADORA.

10.4. **O TERMO DE ADESÃO explicitará os valores correspondentes à multa por rescisão contratual antecipada, proporcional ao tempo restante para o término do vínculo contratual assumido pelo ASSINANTE.**

10.5. Em caso de renovação do presente instrumento, e optando as partes pela manutenção dos benefícios antes concedidos ao ASSINANTE, fica automaticamente renovado os efeitos do *Prazo de Permanência* e, por conseguinte, fica automaticamente renovada a fidelidade contratual do ASSINANTE, conforme prazo estipulado no TERMO DE ADESÃO.

## **CLÁUSULA DÉCIMA PRIMEIRA – DOS DIREITOS E DEVERES DA OPERADORA**

11.1. São Deveres da OPERADORA, além de outras obrigações previstas em Lei e no presente instrumento:

11.1.1. Realizar a distribuição dos sinais em condições técnicas adequadas para divulgar o conteúdo audiovisual do Plano de Serviço contratado pelo ASSINANTE.

11.1.2. Observar as normas e regulamentos relativos ao serviço.

11.1.3. Prestar informações claras ao ASSINANTE, com relação a todos os Planos de Serviços ofertados, seus preços, condições de fruição, bem como o preço dos Serviços Adicionais, valores cobrados à título de instalação, reparo e locação, e demais condições técnicas e comerciais relativas à prestação dos Serviços de Acesso Condicionado (SEAC).

11.1.4. Disponibilizar ao ASSINANTE, quando por ele solicitado e às expensas dele, quando aplicável, dispositivo que permita o bloqueio de canais ou programas, sendo da responsabilidade do ASSINANTE efetuar o bloqueio quando desejado.

11.1.5. Submeter-se à fiscalização exercida pela ANATEL.

11.1.6. Possibilitar ao ASSINANTE a verificação e o pagamento do débito vencido ou vincendo, no Centro de Atendimento ou por meio eletrônico.

11.1.7. Respeitar e se submeter fielmente às cláusulas e condições pactuadas neste Contrato.

11.2. São Direitos da OPERADORA, além de outros previstos em Lei e no presente instrumento:

11.2.1. A seu critério, conceder descontos, realizar promoções, reduções sazonais e reduções em períodos de baixa demanda, entre outras, desde que o faça de forma não discriminatória e segundo critérios objetivos.

11.2.2. Não permitir a contratação de novos serviços pelo ASSINANTE inadimplente, até a quitação do débito.

11.2.3. Criar, modificar e/ou excluir Plano de Serviço a qualquer tempo, respeitada a legislação vigente, e o dever de informar o ASSINANTE com antecedência de 30 (trinta) dias antes da implantação.

11.3. É permitido à OPERADORA realizar a oferta ao ASSINANTE dos Serviços de Acesso Condicionado (SEAC), espécie de Serviço de Televisão por Assinatura, conjuntamente com outros serviços de telecomunicações. A prestação de serviços de telecomunicações de forma conjunta poderá ser feita diretamente pela OPERADORA ou em parceria com outras empresas de telecomunicações. Para cada serviço de telecomunicações contratado pelo ASSINANTE será aplicado um instrumento contratual específico e autônomo, correspondente a cada modalidade, podendo a adesão aos diferentes contratos ser formalizada através da assinatura ou aceite eletrônico de um único TERMO DE ADESÃO.

11.3.1. Quando houver a contratação conjunta de diferentes serviços de telecomunicações, a fruição dos serviços se dará simultaneamente e em condições comerciais diversas daquelas existentes para a oferta individual de cada serviço.

## **CLÁUSULA DÉCIMA SEGUNDA – DOS DIREITOS E DEVERES DO ASSINANTE**

12.1. São Deveres do ASSINANTE, além de outras obrigações previstas em Lei, na regulamentação e no presente instrumento:

12.1.1. Cumprir as obrigações fixadas no presente instrumento, a exemplo dos pagamentos devidos em razão dos serviços decorrentes deste contrato, de acordo com o Plano de Serviço e Serviços Adicionais contratados, valores, periodicidade, forma, condições e vencimentos indicados no TERMO DE ADESÃO, parte integrante e essencial à celebração do presente instrumento.

12.1.2. Utilizar adequadamente os serviços, redes e equipamentos relativos ao serviço ora contratado, comunicando à OPERADORA qualquer eventual anormalidade observada, devendo registrar sempre o número do chamado para suporte a eventual futura reclamação referente ao problema comunicado.

12.1.3. Fornecer todas as informações necessárias à prestação e fruição do serviço objeto deste contrato, e outras que venham a ser solicitadas pela OPERADORA.

12.1.4. Providenciar local adequado e infraestrutura necessária à correta instalação e funcionamento do serviço.

12.1.5. Zelar pela segurança e integridade dos equipamentos da OPERADORA ou de terceiros sob sua responsabilidade, instalados em suas dependências em razão da prestação dos serviços, respondendo por eventuais danos e extravios sofridos pelos mesmos, considerando serem tais equipamentos insuscetíveis de penhora, arresto e outras medidas de execução e ressarcimento de exigibilidade de terceiros perante o ASSINANTE.

12.1.6. Somente conectar à rede da OPERADORA terminais que possuam certificação expedida ou aceita pela ANATEL, mantendo-os dentro das especificações técnicas segundo as quais foram certificadas;

12.1.7. Permitir às pessoas designadas pela OPERADORA o acesso às dependências onde estão instalados os equipamentos disponibilizados e necessários à prestação dos serviços e, caso haja utilização de equipamento(s) que não esteja(m) devidamente certificado(s) e homologado(s), permitir a retirada deste(s) equipamento(s) por parte dos funcionários da OPERADORA.

12.1.8. Manter os equipamentos no local da instalação realizada pela OPERADORA, contatando-a previamente para agendamento nos casos em que necessitar de manutenção ou alteração do local de instalação.

12.1.9. Responsabilizar-se pelo uso adequado de senhas ou outros dispositivos de segurança eventualmente disponibilizados pela OPERADORA.

12.1.10. Respeitar os bens públicos e aqueles voltados à utilização do público em geral;

12.1.11. Comunicar às autoridades competentes irregularidades ocorridas e atos ilícitos cometidos por Prestadora de serviço de telecomunicações;

12.1.12. Indenizar a OPERADORA por todo e qualquer dano ou prejuízo a que der causa, por infringência de disposição legal, regulamentar ou contratual, independentemente de qualquer outra sanção; e

12.1.13. Comunicar imediatamente à OPERADOR acerca: (i) do roubo, furto ou extravio de dispositivos de acesso;(ii) da transferência de titularidade do dispositivo de acesso; e (iii) de qualquer alteração das informações cadastrais.

12.1.14. Respeitar e se submeter fielmente às cláusulas e condições pactuadas no presente instrumento.

12.2. São Direitos do ASSINANTE, além de outros previstos em Lei, na regulamentação e no presente instrumento:

12.2.1. Ao acesso e fruição dos serviços dentro dos padrões de qualidade e regularidade previstos na regulamentação, e conforme as condições previstas no presente instrumento e respectivo TERMO DE ADESÃO;

12.2.2. À liberdade de escolha da Prestadora e do Plano de Serviço;

12.2.3. Ao tratamento não discriminatório quanto às condições de acesso e fruição do serviço, desde que presentes as condições técnicas necessárias, observado o disposto na regulamentação vigente;

12.2.4. Ao prévio conhecimento e à informação adequada sobre as condições de contratação, prestação, meios de contato e suporte, formas de pagamento, permanência mínima, suspensão e alteração das condições de prestação dos serviços, especialmente os preços cobrados, bem como a periodicidade e o índice aplicável, em caso de reajuste;

12.2.5. À inviolabilidade e ao segredo de sua comunicação, respeitadas as hipóteses e condições constitucionais e legais de quebra de sigilo de telecomunicações e as atividades de intermediação da comunicação das pessoas com deficiência, nos termos da regulamentação;

12.2.6. À não suspensão do serviço sem sua solicitação, ressalvada a hipótese da existência de débito vencido ou de término do prazo de validade do crédito, ou por descumprimento de deveres constantes do Artigo 4.º da Lei 9.472/97, sempre após notificação prévia pela OPERADORA;

12.2.7. À privacidade nos documentos de cobrança e na utilização de seus dados pessoais pela OPERADORA;

12.2.8. À apresentação da cobrança pelos serviços prestados em formato adequado, respeitada a antecedência mínima de 5 (cinco) dias da data de vencimento;

12.2.9. À resposta eficiente e tempestiva, pela OPERADORA, às suas reclamações, solicitações de serviços e pedidos de informação;

- 12.2.10. Ao encaminhamento de reclamações ou representações contra a OPERADORA, junto à ANATEL ou aos organismos de defesa do consumidor;
- 12.2.11. À reparação pelos danos causados pela violação dos seus direitos;
- 12.2.12. A ter restabelecida a integridade dos direitos relativos à prestação dos serviços, a partir da quitação do débito, ou de acordo celebrado com a OPERADORA;
- 12.2.13. A não ser obrigado ou induzido a adquirir serviços, bens ou equipamentos que não sejam de seu interesse, bem como a não ser compelido a se submeter a qualquer condição, salvo diante de questão de ordem técnica, para recebimento do serviço, nos termos da regulamentação;
- 12.2.14. A obter, mediante solicitação, a suspensão temporária do serviço prestado, nos termos da regulamentação específica dos Serviços de Acesso Condicionado (SEAC) e de acordo com o presente instrumento;
- 12.2.15. À rescisão do contrato de prestação do serviço, a qualquer tempo e sem ônus, sem prejuízo das condições aplicáveis às contratações com prazo de permanência, hipótese em que o ASSINANTE ficará sujeito às penalidades previstas neste instrumento e no Contrato de Permanência;
- 12.2.16. De receber o contrato de prestação de serviço, bem como o Plano de Serviço contratado, sem qualquer ônus e independentemente de solicitação;
- 12.2.17. À transferência de titularidade de seu contrato de prestação de serviço, mediante cumprimento, pelo novo titular, dos requisitos necessários para a contratação inicial do serviço, ficando condicionada ao prévio consentimento da OPERADORA, por escrito;
- 12.2.18. Ao não recebimento de mensagem de texto de cunho publicitário em sua estação móvel, salvo consentimento prévio, livre e expresso;
- 12.2.19. A não ser cobrado pela assinatura ou qualquer outro valor referente ao serviço durante a sua suspensão total;
- 12.2.20. A não ter cobrado qualquer valor alheio à prestação do serviço de telecomunicações sem autorização prévia e expressa.
- 12.2.21. Ao recebimento adequado dos serviços de instalação, manutenção e retirada dos equipamentos necessários à recepção dos sinais;
- 12.2.22. À substituição, sem ônus, dos equipamentos instalados em seu endereço e necessários à prestação do serviço, em caso de incompatibilidade técnica ocasionada por modernização da rede da OPERADORA, que impeça a fruição do serviço; e
- 12.2.23. À substituição, sem ônus, dos equipamentos da OPERADORA instalados em seu endereço, necessários à prestação do serviço, em caso de vício ou fato do produto.

### **CLÁUSULA DÉCIMA TERCEIRA – DO PREÇO E ENCARGOS MORATÓRIOS**

13.1. Pelos Serviços de Acesso Condicionado (SEAC) objeto do presente Contrato, o ASSINANTE pagará à OPERADORA os valores pactuados no TERMO DE ADESÃO, onde constará também a periodicidade de cada pagamento, a forma, as condições e as datas de vencimento respectivas.



13.1.1. No TERMO DE ADESÃO constará ainda o valor a ser pago pelo ASSINANTE pelo Plano de Serviço contratado; pelos serviços de instalação; por cada Ponto Adicional; bem como o valor a ser pago pelo ASSINANTE em virtude da locação de equipamentos, salvo, neste último caso, se as partes convencionaram a disponibilização dos equipamentos mediante comodato.

13.2. Sem prejuízo do pagamento dos valores previstos no TERMO DE ADESÃO, o ASSINANTE deverá pagar a OPERADORA por qualquer serviço adicional solicitado, a exemplo mas não se limitando ao contratação de conteúdo(s) a “La Carte” e/ou “On Demand”, observado os valores dos conteúdos divulgados no endereço eletrônico <[www.processtelecom.com.br](http://www.processtelecom.com.br)> da OPERADORA, e informado ao ASSINANTE no ato da contratação.

13.3. Adicionalmente, o ASSINANTE ficará obrigado ao pagamento de taxas, de acordo com os valores constantes no site da OPERADORA (cabendo ao ASSINANTE certificar-se previamente junto à OPERADORA do valor vigente a época), correspondentes aos seguintes serviços:

13.3.1. Instalação de Ponto Adicional no mesmo endereço do ASSINANTE, condicionada à análise técnica da OPERADORA.

13.3.2. Mudança de endereço do ASSINANTE, ficando esta mudança condicionada à análise técnica da OPERADORA.

13.3.3. Transferência do Ponto Principal ou do(s) Ponto(s) Adicional(is) dentro do mesmo endereço do ASSINANTE, ficando esta mudança condicionada à análise técnica da OPERADORA.

13.3.4. Manutenção ou troca de equipamentos, caso algum destes eventos tenha sido causado por ação ou omissão do próprio ASSINANTE;

13.3.5. Mobilização de técnicos ao local da instalação e constatado que não existiam falhas nos Serviços de Acesso Condicionado (SEAC), ou que estas falhas eram decorrentes de erros de operação do ASSINANTE, ou problemas na própria infraestrutura e equipamentos do ASSINANTE ou de terceiros;

13.4. A OPERADORA deverá entregar ao ASSINANTE documento de cobrança discriminando expressamente todos os serviços cobrados, com antecedência de 5 (cinco) dias da data do seu vencimento. Caso o ASSINANTE não receba o documento de cobrança com a antecedência necessária, deverá o mesmo contatar a OPERADORA através de sua Central de Atendimento, para que seja orientado como proceder ao pagamento dos valores acordados ou retirar a 2ª (segunda) via do boleto bancário.

13.5. Poderá a OPERADORA, independentemente da aquiescência do ASSINANTE, terceirizar a cobrança dos valores pactuados no TERMO DE ADESÃO, ou decorrentes da solicitação de Serviços Adicionais, dentre outros, a pessoa ou empresa distinta da presente relação contratual.

**13.6. Havendo atraso no pagamento de qualquer quantia devida à OPERADORA, nos termos deste contrato, o ASSINANTE será obrigado ao pagamento de: (i) multa moratória de 2% (dois por cento) sobre o valor devido; (ii) correção monetária apurada, segundo a variação do IGPM/FGV, INPC ou IPCA, sendo utilizado aquele que melhor recompor as perdas inflacionárias, desde a data do vencimento até a data da efetiva liquidação; e (iii) juros de mora de 1% ao mês, calculados *pro rata die*, desde a data do vencimento até a data da efetiva liquidação; (iv) outras penalidades previstas em Lei e no presente Contrato, sem prejuízo de indenização por danos suplementares.**

13.7. Os valores dos Planos de Serviço e demais serviços, serão anualmente reajustados, com base na variação do IGPM/FGV, INPC ou IPCA, sendo utilizado aquele que melhor recompor as perdas inflacionárias.

13.8. As partes declaram que os valores mensais devidos pelo ASSINANTE à OPERADORA são reconhecidos como líquidos, certos e exigíveis em caso de inadimplemento, podendo ser considerados títulos executivos extrajudiciais, a ensejar execução forçada, nos termos da legislação processual civil.

13.9. Na eventualidade da alteração e/ou imposição de obrigação tributária que acresça o valor dos serviços contratados, o ASSINANTE desde já concorda e autoriza o repasse dos respectivos valores, obrigando-se pelos respectivos pagamentos.

13.10. Na hipótese de ser reconhecida a inconstitucionalidade, não incidência ou qualquer outra forma de desoneração de 01 (um) ou mais tributos indiretos recolhidos pela OPERADORA, o ASSINANTE desde já autoriza a OPERADORA ressarcir/recuperar este(s) tributo(s) recolhidos indevidamente, independentemente de sua ciência ou manifestação expressa ulterior neste sentido.

13.11. Para a cobrança dos valores descritos neste contrato, a OPERADORA poderá providenciar emissão de boleto bancário e/ou duplicata, bem como, em caso de inadimplemento, protestar o referido título ou incluir o nome do ASSINANTE nos órgãos restritivos de crédito, tais como o SERASA e o SPC.

#### **CLÁUSULA DÉCIMA QUARTA – PROCEDIMENTOS DE CONTESTAÇÃO DOS DÉBITOS**

14.1. A contestação de débito encaminhada pelo ASSINANTE à OPERADORA via notificação ou através da Central de Atendimento Telefônico, em relação a qualquer cobrança feita pela OPERADORA, será objeto de apuração e verificação acerca da sua procedência.

14.2. O ASSINANTE terá o prazo máximo de 120 (cento e vinte) dias da data da cobrança, para realizar a contestação de débito perante a OPERADORA, não se obrigando ao pagamento, ou exigindo a devolução, dos valores que considere indevidos.

14.2.1. A partir do recebimento da contestação de débito feito pelo ASSINANTE, a OPERADORA terá o prazo máximo de 30 (trinta) dias para apresentar a resposta.

14.2.2. O débito contestado deverá ter sua cobrança suspensa, e sua nova inclusão fica condicionada à devida comprovação da prestação dos serviços objetos do questionamento, junto ao ASSINANTE, bem como da apresentação das razões pelas quais a contestação foi considerada improcedente pela OPERADORA.

14.2.3. Sendo a contestação apenas parcial, ou seja, em relação apenas a uma parte da cobrança encaminhada pela OPERADORA, fica o ASSINANTE obrigado ao pagamento da quantia incontroversa.

14.2.4. A OPERADORA cientificará o ASSINANTE do resultado da contestação do débito.

14.2.4.1. Sendo a contestação julgada procedente, os valores contestados serão retificados, sendo encaminhado ao ASSINANTE um novo documento de cobrança com os valores corrigidos, sem que seja feita a aplicação de qualquer encargo moratório (multa e juros) ou atualização monetária.

14.2.4.2. Caso o ASSINANTE já tenha quitado o documento de cobrança contestado, e sendo a contestação julgada procedente, a OPERADORA se compromete a conceder na fatura subsequente um crédito equivalente ao valor pago indevidamente.

14.2.4.3. Sendo a contestação julgada improcedente, os valores contestados não serão retificados e a conta original deverá ser paga pelo ASSINANTE, acrescentando-se os encargos moratórios (multa e juros) e atualização monetária.

#### **CLÁUSULA DÉCIMA QUINTA – DO ATENDIMENTO AO ASSINANTE**

15.1. A OPERADORA disponibilizará ao ASSINANTE um centro de atendimento acessível, mediante chamada de terminal fixo ou móvel, no período compreendido entre as 08 (oito) e 20 (vinte) horas, de forma a possibilitar eventuais reclamações relativas aos serviços contratados ou solicitações a serem feitas pelo ASSINANTE.

15.1.1. Centro de Atendimento Telefônico sem custo para reclamações poderá ser acessado através dos números: 0800 772 0404.

15.2. O ASSINANTE poderá obter no endereço eletrônico <[www.processtelecom.com.br](http://www.processtelecom.com.br)> todas as informações relativas à OPERADORA, tais como o endereço, telefones de atendimento, horários e dias de funcionamento. E mais, diante do referido endereço eletrônico o ASSINANTE poderá obter todas as informações referentes aos Planos de Serviços ofertados.

15.3. As reclamações, solicitações de serviços e pedidos de informação e rescisão feitos pelo ASSINANTE perante a OPERADORA serão recebidos pela Central de Atendimento, e serão cadastradas sob um número de protocolo fornecido ao ASSINANTE.

15.4. Para qualquer registro de reclamação, solicitação ou informação feita pelo ASSINANTE será gerado o número sequencial de protocolo, com data e hora.

15.4.1. A OPERADORA deverá solucionar as reclamações e responder aos pedidos de informações do ASSINANTE no prazo de até 10 (dez) dias úteis a contar do seu recebimento.

15.4.2. O pedido de reparo dos Serviços de Acesso Condicionado (SEAC) deverá ser atendido pela OPERADORA em até 72 (setenta e duas) horas, a partir da solicitação do ASSINANTE, devendo ser informado imediatamente o número sequencial de protocolo, com data e hora, que comprove o pedido.

15.4.3. O pedido de suspensão e restabelecimento dos serviços pela OPERADORA deverá ser concluído em até 24 (vinte e quatro) horas, a partir da solicitação do ASSINANTE, devendo ser informado imediatamente o número sequencial de protocolo, com data e hora, que comprove o pedido. Para o pedido de suspensão ou restabelecimento dos serviços, o ASSINANTE deverá estar em dias com suas obrigações contratuais.

#### **CLÁUSULA DÉCIMA SEXTA – DA LIMITAÇÃO DE RESPONSABILIDADE**

16.1. Será de responsabilidade do ASSINANTE os eventuais atrasos ou danos decorrentes da inadequação da infraestrutura necessária de sua propriedade para a instalação dos serviços contratados neste instrumento.

16.2. Será de responsabilidade do ASSINANTE os eventuais danos ou prejuízos, comprovadamente causados aos equipamentos de propriedade da OPERADORA ou de terceiros, em caso de perda, extravio, dano ou destruição dos mesmos, ainda que parcial, decorrentes da ação ou omissão provocados por atos de seus empregados, prepostos ou de terceiros.

16.3. A OPERADORA empreenderá sempre seus melhores esforços no sentido de manter os Serviços de Acesso Condicionado (SEAC) sempre ativo e disponível ao ASSINANTE, de acordo com as características do Plano de Serviço contratado, mas, considerando-se as características funcionais, físicas e tecnológicas utilizadas, a OPERADORA não garante a continuidade dos serviços que poderão ser interrompidos por diversos motivos, tais como: interrupção ou falha no fornecimento de energia pela concessionária pública em qualquer ponto de suas instalações e da rede, falhas em seus equipamentos e instalações, rompimento parcial ou total dos meios de rede, motivos de caso fortuito ou força maior, tais como causas da natureza, catástrofes, chuvas, descargas atmosféricas, e outros previstos na legislação.

16.4. A(o) ASSINANTE tem conhecimento de que os serviços poderão ser afetados ou interrompidos em decorrência de ato emanado pelo Poder Público Competente, a exemplo da ANATEL ou ANCINE, que altere ou disponha sobre a vedação e/ou inviabilidade do serviço ou do conteúdo respectivo, a qualquer tempo, independentemente de aviso prévio, ou qualquer outra formalidade judicial ou extrajudicial, não cabendo à OPERADORA qualquer ônus ou penalidade.

16.5. O conteúdo de todos os canais e/ou programas incluídos nos Planos de Serviços ofertados pela OPERADORA e contratados pelo ASSINANTE, é produzido, definido e disponibilizado por terceiros (Programadoras ou Empresas Produtoras), não se responsabilizando a OPERADORA pelo conteúdo disponibilizado, sinopses, publicidade, legendas, dublagens, horários, repetições ou eventuais alterações da programação dos canais e pela adequação e cumprimento desses tópicos à legislação vigente. A responsabilidade da OPERADORA restringe-se a distribuição dos canais.

16.6. O ASSINANTE reconhece e tem total conhecimento que deverá optar por um dos Planos de Serviços ofertados pela OPERADORA, bem como reconhece e tem total conhecimento que os Planos de Serviços são elaborados e disponibilizados a exclusivo critério da OPERADORA.

16.7. A OPERADORA não se responsabiliza por quaisquer danos relacionados a algum tipo de programa externo, ou aqueles vulgarmente conhecidos como vírus de informática, por falha de operação por pessoas não autorizadas, falhas na infraestrutura do ASSINANTE, da concessionária de energia elétrica, ar condicionado, elementos radioativos ou eletrostáticos, poluentes ou outros assemelhados, instabilidades climáticas, descargas atmosféricas, eventos da natureza e nem pelo uso de equipamentos de terceiros, ou ainda por qualquer outra causa em que não exista culpa exclusiva da OPERADORA.

16.8. A OPERADORA não se responsabiliza por quaisquer eventuais danos ocorridos no equipamento do ASSINANTE ou da OPERADORA, decorrentes ou não do uso, incluindo-se os motivados por chuvas, descargas elétricas ou atmosféricas, ou pelo não aterramento ou proteção elétrica do local onde se encontra instalado o equipamento.

16.9. Os serviços objetos deste contrato prestados pela OPERADORA não incluem mecanismos de segurança lógica da rede interna do ASSINANTE, sendo de responsabilidade deste a preservação de seus dados, as restrições de acesso e o controle de violação.

16.10. A senha de acesso é de responsabilidade única e exclusiva do ASSINANTE, pelo que a OPERADORA não terá qualquer responsabilidade pelo seu uso, cabendo ao ASSINANTE assumir todo ônus que possa surgir em virtude da má-utilização e guarda da senha.

16.11. O ASSINANTE se compromete a não proceder qualquer tipo de repasse, comercialização, disponibilização ou transferência a terceiros, seja a que título for, dos serviços objeto do presente instrumento, bem como dos equipamentos cedidos em comodato ou locação. É vedado inclusive o repasse para pessoas jurídicas dos serviços contratados em nome de pessoas físicas, ou vice e versa, independentemente de haver vinculação entre elas.

16.12. O ASSINANTE, nos termos da Legislação Brasileira, respeitará os direitos autorais e de propriedade intelectual dos conteúdos dos programas transmitidos pela OPERADORA, respondendo diretamente perante os titulares dos direitos ora referidos pelas perdas, danos, lucros cessantes, e tudo o mais que porventura lhes venha a causar, em razão do uso indevido ou ilegal daqueles direitos.

16.13. A OPERADORA se exime de qualquer responsabilidade por danos e/ou prejuízos e/ou pela prática de atividades e condutas negativas pelo ASSINANTE, danosas e/ou ilícitas, através da utilização dos serviços objetos do presente Contrato.

16.14. A responsabilidade relativa a este Contrato limitar-se-á aos danos diretos, desde que devidamente comprovados, excluindo-se danos indiretos ou incidentais e/ou insucessos comerciais, bem como perda de receitas e lucros cessantes, causados por uma Parte à outra. Em qualquer hipótese, a responsabilidade de cada uma das partes está limitada incondicionalmente ao valor total fixado no presente instrumento, TERMO DE ADESÃO e Plano de Serviço.

16.15. Este instrumento de contrato não se vincula a nenhum outro tipo de serviço, mesmo que seja feita a contratação de forma conjunta de serviços de telecomunicações, sendo certo que quaisquer novas obrigações ou ajustes entre as partes somente poderão se estabelecer mediante a assinatura de novo instrumento específico.

16.16. As Partes reconhecem e aceitam que a extinção ou a limitação de responsabilidade previstas neste instrumento constituem fator determinante para a contratação sob exame, e foram devidamente consideradas por ambas as partes antes da assinatura do presente contrato.

#### **CLÁUSULA DÉCIMA SÉTIMA – DOS DIREITOS AUTORAIS E DE PROPRIEDADE INTELECTUAL DOS CONTEÚDOS QUE COMPÕEM A PROGRAMAÇÃO**

17.1. O ASSINANTE reconhece para todos os fins de direito, que todos os conteúdos dos programas transmitidos pela OPERADORA, através dos Serviços de Acesso Condicionado (SEAC) objeto do presente Contrato, são protegidos pela Lei 9.610/98 (Lei de Direitos Autorais) e Lei 9.279/96 (Lei de Propriedade Industrial), bem como tratados e convenções internacionais.

17.2. O ASSINANTE reconhece para todos os fins de direito, que a utilização dos conteúdos dos programas transmitidos pela OPERADORA, através dos Serviços de Acesso Condicionado (SEAC) objeto do presente Contrato, destina-se única e exclusivamente para fins de recepção doméstica ou particular.

17.3. É vedado ao ASSINANTE utilizar, reproduzir ou retransmitir, em caráter parcial ou total, sob qualquer forma, e independentemente da tecnologia empregada, os canais, conteúdos audiovisuais e programas transmitidos pela OPERADORA, com intuito direto ou indireto de lucro, ou ainda quando inexistente o intuito de lucro, a utilização, reprodução ou retransmissão seja vedada por Lei.

17.4. A utilização, reprodução ou retransmissão, dos canais, conteúdos audiovisuais e programas transmitidos, sem a autorização do respectivo titular dos direitos patrimoniais e morais (à exemplo da Programadora), caracterizará violação a Lei 9.610/98 (Lei de Direitos Autorais) e Lei 9.279/96 (Lei de Propriedade Industrial), ficando o ASSINANTE sujeito as penalidades cíveis e criminais previstas nas mencionadas Leis.

17.5. Constatada pela OPERADORA a utilização do serviço em número de pontos superior ao contratado, ou a utilização do(s) equipamentos(s) em endereço diverso do informado pelo ASSINANTE no TERMO DE ADESÃO, ou ainda a utilização do serviço com finalidade diversa, **ficará o ASSINANTE obrigado ao pagamento de multa penal, não compensatória,**

**equivalente a 10 (dez) vezes o valor vigente do Plano de Serviço contratado, sem prejuízo de indenização por danos suplementares e demais penalidades previstas em Lei e no presente instrumento.** Em tais casos, fica ainda assegurado à OPERADORA a rescisão de pleno direito deste Contrato.

17.6. A inobservância pelo ASSINANTE de quaisquer destas obrigações configurará violação da legislação aplicável ao direito autoral e propriedade intelectual, submetendo-se, o ASSINANTE e seus, sucessores e/ou terceiros interessados, às sanções cíveis e penais cabíveis.

## **CLÁUSULA DÉCIMA OITAVA – DA VIGÊNCIA E RESCISÃO**

18.1. O presente instrumento vigorará pelo prazo discriminado no TERMO DE ADESÃO, a contar da data de assinatura ou aceite eletrônico do TERMO DE ADESÃO ou outra forma de adesão ao presente instrumento, podendo ser renovado por períodos iguais e sucessivos, segundo as mesmas cláusulas e condições aqui determinadas, desde que não haja manifestação formal por qualquer das partes, em sentido contrário, no prazo de até 30 (trinta) dias antes do término contratual.

18.2. O ASSINANTE poderá rescindir de pleno direito o presente instrumento, a qualquer tempo e sem ônus ao ASSINANTE, mediante comunicação prévia à OPERADORA, por escrito, nas seguintes hipóteses:

18.2.1. Descumprimento ou cumprimento irregular pela OPERADORA de quaisquer cláusulas ou condições aqui pactuadas, desde que haja comprovação efetiva do descumprimento ou cumprimento irregular, e ainda, desde que tal descumprimento ou cumprimento irregular seja decorrente de ato ou omissão de culpabilidade exclusiva da OPERADORA.

18.2.2. Na hipótese de modificação e/ou exclusão pela OPERADORA do Plano de Serviço contratado pelo ASSINANTE, desde que o ASSINANTE manifeste a intenção de rescindir o Contrato, no prazo de 30 (trinta) dias da comunicação pela OPERADORA da alteração do Plano de Serviço contratado.

18.3. A OPERADORA poderá rescindir de pleno direito o presente instrumento, a qualquer tempo e sem ônus à OPERADORA, **recaindo o ASSINANTE no pagamento de multa penal, não compensatória, no importe equivalente a 10 (dez) vezes o valor vigente do Plano de Serviço contratado, sem prejuízo de indenização por danos suplementares e demais penalidades previstas em Lei e no presente instrumento**, nas seguintes hipóteses:

18.3.1. Manutenção da situação da inadimplência do ASSINANTE, depois de transcorridos 30 (trinta) dias da suspensão total dos Serviços de Acesso Condicionado (SEAC);

18.3.2. Descumprimento pelo ASSINANTE de suas obrigações contratuais, legais ou regulamentares quanto a utilização dos Serviços de Acesso Condicionado (SEAC);

18.3.3. Se o ASSINANTE for submetido no caso de determinação judicial, legal ou regulamentar que impeça a prestação de serviço, ou ainda no caso do ASSINANTE ser submetido a procedimento de insolvência civil, ou ainda recuperação judicial, extrajudicial, falência, intervenção, liquidação ou dissolução de sociedade, bem como a configuração de situação pré-falimentar ou de pré-insolvência, inclusive com títulos vencidos e protestados ou ações de execução que comprometam a solidez financeira da pessoa física ou jurídica;

18.4. Poderá ser rescindido o presente Contrato, não cabendo indenização ou ônus de qualquer natureza de parte a parte, nas seguintes hipóteses:



18.4.1. Em caso de notificação expressa de uma parte à outra, por escrito, no prazo de até 30 (trinta) dias antes do término da vigência contratual, evitando-se, desta forma, a renovação automática do presente instrumento.

18.4.2. Mediante determinação legal, decisão judicial ou por determinação da ANATEL.

18.4.3. Em decorrência de ato emanado pelo Poder Público Competente que altere ou disponha sobre a vedação e/ou inviabilidade do serviço.

18.4.4. Por comum acordo das partes, a qualquer momento, mediante termo por escrito, redigido e assinado pelas partes na presença de duas testemunhas;

18.4.5. Em virtude de caso fortuito ou força maior, desde que a causa que originou o caso fortuito ou força maior perdure por um período superior a 30 (trinta) dias contados da data de sua ocorrência.

18.5. A rescisão ou extinção do presente contrato por qualquer modo acarretará:

18.5.1. A imediata interrupção dos serviços contratados, bem como a cessação de todas as obrigações contratuais antes atribuídas à OPERADORA.

18.5.2. A perda pelo ASSINANTE dos direitos e prestações ora ajustadas, desobrigando a OPERADORA de quaisquer obrigações relacionadas neste instrumento.

18.5.3. A obrigação do ASSINANTE em devolver todas as informações, documentação técnica/comercial, bem como os equipamentos cedidos em comodato ou locação, sob pena de conversão de obrigação de fazer em perdas e danos.

18.6. A OPERADORA se reserva o direito de rescindir o presente contrato, sem prejuízo das demais sanções previstas neste instrumento e em lei, caso seja identificado qualquer prática do ASSINANTE nociva a terceiros, seja ela voluntária ou involuntária, podendo também, nesse caso, disponibilizar a qualquer tempo às autoridades competentes toda e qualquer informação sobre o ASSINANTE, respondendo o ASSINANTE civil e penalmente pelos atos praticados.

## **CLÁUSULA DÉCIMA NONA – DAS DISPOSIÇÕES FINAIS E TRANSITÓRIAS**

19.1. As disposições deste Contrato, seus Anexos, TERMO DE ADESÃO refletem a íntegra dos entendimentos e acordos entre as partes com relação ao objeto deste Contrato, prevalecendo sobre entendimentos ou propostas anteriores, escritas ou verbais.

19.2. As condições apresentadas neste instrumento poderão sofrer alterações, sempre que a OPERADORA entender necessárias para atualizar os serviços objeto do presente Contrato, bem como adequar-se a futuras disposições legais exaradas pela ANATEL, obrigando-se neste caso, a divulgar a última versão do Contrato em seu endereço eletrônico <[www.processtelecom.com.br](http://www.processtelecom.com.br)>. Havendo a divulgação de uma nova versão do Contrato, o ASSINANTE poderá pleitear a rescisão do Contrato no prazo de até 30 (trinta) dias, a partir da data da referida divulgação, após o qual a relação entre as partes será regida pelos termos e condições constantes da nova versão do Contrato divulgada pela OPERADORA.

19.3. O não exercício pelas Partes de qualquer direito que lhe seja outorgado pelo presente contrato ou ainda, sua eventual tolerância ou demora quanto a infrações contratuais cometidas pela Parte Contrária, não importará em renúncia de quaisquer de seus direitos, novação ou perdão de dívida nem alteração de cláusulas contratuais e/ou direito adquirido para a outra parte, mas tão somente ato de mera liberalidade.

19.4. Se uma ou mais disposições deste Contrato vier a ser considerada inválida, ilegal, nula ou inexecutável, a qualquer tempo e por qualquer motivo, tal vício não afetará o restante do disposto neste mesmo instrumento, que continuará válido e será interpretado como se tal provisão inválida, ilegal, nula ou inexecutável nunca tivesse existido.

19.5. As Cláusulas deste Contrato que, por sua natureza tenham caráter permanente e contínuo, especialmente as relativas à responsabilidade, subsistirão à sua rescisão ou término, independente da razão de encerramento deste Contrato.

19.6. Este contrato, assim como qualquer um dos seus direitos e obrigações, não poderá ser cedido e/ou transferido pelo ASSINANTE, quer seja integral ou parcial, sem o consentimento prévio, por escrito, da OPERADORA.

19.7. A OPERADORA poderá ceder ou transferir os direitos e obrigações oriundos do presente contrato, para qualquer outra empresa ou pessoa, a seu exclusivo critério e independentemente do consentimento do ASSINANTE.

19.8. As partes garantem que este Contrato não viola quaisquer obrigações assumidas perante terceiros.

19.9. O presente contrato poderá ser alterado, a qualquer tempo, por acordo prévio e escrito entre as partes.

19.10. A OPERADORA poderá exigir do ASSINANTE a apresentação de documento válido para comprovar que o ASSINANTE é efetivamente quem diz ser, ou para comprovar que o signatário possui poderes para representar o ASSINANTE.

#### **CLÁUSULA VIGÉSIMA – DO FORO**

20.1. Para dirimir quaisquer dúvidas ou litígios decorrentes interpretação ou cumprimento deste contrato, ou casos omissos do presente contrato, fica eleito o foro da comarca do **Município de Matão/SP**, excluindo-se qualquer outro, por mais privilegiado que seja.

Matão/SP, 10 de Abril de 2018.

---

#### **PROCESS TELECOM TELEFONIA E INTERNET EIRELI - EPP**

Contrato registrado sob número 24621  
em 12/04/2018 no Oficial de Registro de  
Títulos e documentos de Matão-SP