

## CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇO DE TV POR ASSINATURA

As partes, devidamente qualificadas no Termo de Adesão anexo, o qual é parte integrante deste instrumento, doravante denominadas **PRESTADORA (DEFLEX TELECOM EIRELI)** e **CLIENTE**, têm entre si justo e acordado celebrar o presente **CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇO DE TV POR ASSINATURA**, que será regido pelas seguintes cláusulas e condições:

### 1. OBJETO DO CONTRATO:

---

**1.1** Este instrumento tem por objeto tornar disponível ao **CLIENTE**, pessoa física ou jurídica, dentro da área de prestação dos serviços da **PRESTADORA**, o serviço de TV por assinatura, em 01 (um) ponto (terminal) de acesso ao serviço (via cabo), no endereço de instalação indicado pelo **CLIENTE**, e dois acessos adicionais, que poderão ser utilizados em dispositivos sem fio (celular e tablet) ou via cabo.

**1.2** Entende-se por Televisão por Protocolo de Internet, a transmissão de conteúdo em vídeo digital, incluindo canais de TV, entregue através do uso do protocolo de IP.

**1.3** O **CLIENTE** deverá optar por uma das modalidades de aquisição disponibilizadas pela **PRESTADORA**, nos termos deste contrato e de acordo com a política comercial vigente.

**1.4** Toda e qualquer alteração da modalidade do serviço de TV contratado, poderá obrigar a **CLIENTE** ao pagamento dos custos de cada alteração, conforme tabela disponível no site da **PRESTADORA**.

**1.5** Serviços adicionais serão prestados pela **PRESTADORA** exclusivamente à medida que forem requeridos de maneira expressa pelo **CLIENTE**. Requeridos tais Serviços Adicionais, a **CLIENTE** expressamente aceitará, sem reservas ou ressalvas, todas as cláusulas dos respectivos serviços.

### 2. DA INSTALAÇÃO

---

**2.1** As cláusulas abaixo dispõem acerca das informações do serviço de instalação constantes no presente instrumento.

**2.2** O **CLIENTE** pagará uma taxa de adesão no início da prestação de serviço, a qual o custo vigente está disponibilizado no site da **PRESTADORA**, a fim de cobrir os gastos iniciais da contratação, tais como: cadastramento, instalação dos equipamentos e liberação do sinal.

**2.2.1** Caso o **CLIENTE** aceda ao prazo de fidelização de 12 meses, concordando em manter o vínculo contratual por no mínimo este período, mediante assinatura do instrumento vinculado **CONTRATO DE PERMANÊNCIA – FIDELIDADE**, será beneficiado com a isenção do pagamento da taxa de adesão.

**2.3** A **PRESTADORA** no momento da instalação entregará ao **CLIENTE**, a título de comodato, 01 (um) equipamento de acesso à TV por assinatura, via cabo, necessário para acesso ao serviço.

**2.4** A **PRESTADORA** poderá deixar de proceder a instalação, ou suspender a prestação do serviço ao **CLIENTE**, mantidas todas as demais obrigações contratuais entre as partes, se for verificado quaisquer desvios dos padrões técnicos estabelecidos pela ANATEL, como também se o **CLIENTE** deixar de cumprir com suas obrigações contratuais.

**2.5** A Adesão ao serviço de TV por assinatura e a instalação serão efetuadas na presença do **CLIENTE** ou de seu Representante Legal, constituído por meio de Procuração.

**2.6** A cessão, transferência ou extinção deste contrato, por qualquer motivo, não gera para o **CLIENTE** o direito ao ressarcimento do valor pago a título de taxa de adesão.

### 3. DA MANUTENÇÃO

---

**3.1** A **PRESTADORA** prestará o suporte técnico necessário mediante agendamento prévio do **CLIENTE**, podendo cobrar uma taxa de visita quando precisar deslocar um técnico até o local, de acordo com a tabela em vigor à época, acrescida à primeira mensalidade vincenda.

3.1.2 Após o agendamento da visita técnica, a PRESTADORA terá até 72 horas para solucionar o problema, exceto em situações de força maior, devidamente justificadas, quando então esse prazo poderá ser excedido.

3.2 Caso na visita técnica seja constatado que o problema é no serviço de TV ou defeito no equipamento fornecido em comodato, o CLIENTE ficará isento do pagamento da taxa de visita.

3.2.1 Não haverá isenção do pagamento da taxa quando o CLIENTE não for encontrado no local no horário agendado ou quando tenha dado causa ao problema que justificou a visita técnica.

3.3 A cobrança da taxa de visita técnica refere-se ao custo da disponibilização da mão de obra da PRESTADORA para comparecimento ao local independentemente da efetiva constatação e reparo de defeitos. Caso sejam necessários, o custo desse serviço será incluído na próxima mensalidade vincenda.

#### **4. DA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO**

---

4.1 A PRESTADORA prestará os serviços de que trata o presente Contrato dentro da sua área de serviço, assegurando ao CLIENTE os padrões de qualidade definidos pelo Poder Concedente – ANATEL.

4.2 A PRESTADORA não será responsável por eventuais falhas, atrasos ou interrupções na prestação dos seus serviços que sejam causados por caso fortuito ou força maior, devidamente justificados, bem como por limitações impostas pelas programadoras, por má utilização comprovada do serviço pelo CLIENTE, ou por qualquer outra causa não imputável à PRESTADORA.

4.3 O CLIENTE tem ciência de que o serviço poderá ser afetado ou temporariamente interrompido por razões técnicas, em função de reparos, manutenção, substituição de equipamentos e problemas similares relacionados com as redes de transporte e de distribuição.

**4.4 A qualidade do serviço de TV por assinatura somente será garantido quando utilizado com planos de internet disponibilizados pela PRESTADORA. Essa condição se justifica em razão do serviço de banda larga disponibilizado pela PRESTADORA fornecer um pacote de dados específico para o serviço de TV por assinatura, não consumindo largura de banda da internet contratada.**

4.5 Outra condição para que o CLIENTE possa usufruir de toda qualidade do serviço de TV por assinatura, é que o equipamento responsável pelo recebimento do sinal esteja conectado à internet via cabo *ethernet*, não sendo possível garantir a qualidade quando a conexão se der por internet sem fio (WIFI).

4.6 Exceto nos casos previstos nas cláusulas 4.2 e 4.3 e desde que observadas as disposições das cláusulas 4.4 e 4.5, a PRESTADORA garante qualidade de sinal e *uptime* de 99%.

#### **5. DOS PLANOS DE SERVIÇOS**

---

5.1 A PRESTADORA trabalha com diversos planos de canais, cuja a consulta da grade completa e atualizada poderá ser realizada no endereço eletrônico <http://deflextelecom.com.br/tv.html>.

5.2 O CLIENTE fica ciente que a PRESTADORA não tem controle sobre os horários de transmissão e conteúdo dos programas, não tendo qualquer responsabilidade pela programação transmitida nos canais integrantes do pacote escolhido pelo CLIENTE.

5.3 O CLIENTE declara ter optado pelo plano de serviço descrito no Termo de Adesão.

5.4 A PRESTADORA reserva-se o direito de suspender a vigência e/ou deixar de oferecer a qualquer tempo o plano de serviço, devendo, neste caso, comunicar, com antecedência, tal medida aos assinantes afetados, colocando à disposição deles, informações suficientes para auxiliá-los na opção por outro plano de serviço.

#### **6. DOS PONTOS ADICIONAIS**

---

6.1 Caso o CLIENTE deseje utilizar os acessos adicionais via cabo *ethernet*, deverá solicitar a configuração dos equipamentos adicionais no momento da contratação, de modo a ficar isento de qualquer taxa adicional de instalação e configuração.

**6.1.2** No entanto, caso o CLIENTE solicite a instalação e configuração dos pontos adicionais na vigência do contrato, após já ter sido realizada a instalação do ponto principal, a PRESTADORA cobrará uma taxa a título de visita técnica.

**6.2** Para utilização dos pontos adicionais via cabo *ethernet* o CLIENTE deverá adquirir o(s) equipamento(s), eis que a PRESTADORA fornece o comodato de somente 01 (um) equipamento.

**6.3** De modo que se possa garantir a qualidade e estabilidade do sinal, o CLIENTE deverá adquirir o equipamento adicional exclusivamente da PRESTADORA.

## **7. DA TRANSFERÊNCIA DE TITULARIDADE**

---

**7.1** É facultado ao CLIENTE a transferência de titularidade, respondendo o cedente e/ou o cessionário por quaisquer obrigações anteriores a data da transferência, conforme disposto no documento de Transferência de Titularidade disponibilizado pela PRESTADORA para formalizar a referida solicitação.

**7.2** A transferência de titularidade do contrato de TV por assinatura poderá ser efetuada desde que haja a anuência expressa da PRESTADORA, cabendo ao CLIENTE, juntamente com o Cessionário, formalizar o pedido de transferência, cujo atendimento ficará condicionado a estar o CLIENTE em dia com todas as suas obrigações contratuais e ao atendimento das condições exigidas para transferência, bem como o pagamento pelo Cessionário das tarifas aplicáveis.

**7.3** O Cessionário sujeitar-se-á aos procedimentos normais e comprometer-se-á a pagar as tarifas, os preços e os encargos decorrentes da prestação do Serviço de TV por assinatura.

**7.3.1** Na hipótese de o Cessionário encontrar-se na condição de CLIENTE da PRESTADORA, deverá também estar adimplente com suas obrigações contratuais para que se efetive a transferência solicitada.

## **8. DA MUDANÇA DE ENDEREÇO**

---

**8.1** É permitido ao CLIENTE solicitar a transferência de endereço para a mesma cidade, desde que existam condições técnicas de instalação no novo endereço indicado. Caso o CLIENTE deseje transferir a prestação do(s) serviço(s) contratado(s) para endereço onde exista previsão para atendimento futuro do(s) serviço(s), desde que tal previsão não exceda o prazo máximo de 120 (cento e vinte) dias contados da data da solicitação pelo CLIENTE, a prestação do(s) serviço(s) será suspensa por este período. Não cumprido o acima estabelecido, em qualquer das hipóteses, rescindir-se-á automaticamente o presente, sem ônus a qualquer das partes.

## **9. DO PREÇO E DA FORMA DE PAGAMENTO DO SERVIÇO:**

---

**9.1** Pelo serviço contratado será cobrado o valor descrito em campo próprio junto ao Termo de Adesão ao presente contrato, respeitando a forma lá pactuada quanto ao prazo de pagamento (vencimento) e periodicidade.

**9.2** Independentemente da sua utilização, o CLIENTE pagará pelos serviços ativados pela PRESTADORA, tais como a assinatura mensal e os serviços suplementares de opção do CLIENTE.

**9.3** A PRESTADORA poderá, a seu único e exclusivo critério, oferecer, temporariamente, descontos e promoções em valores ou percentuais que entender cabíveis, sem que isso possa caracterizar novação ou mudança das condições originalmente contratadas, ou interpretadas como infringentes à legislação que protege os direitos do consumidor.

**9.4** O não recebimento do boleto para pagamento até a data do seu vencimento, seja por extravio, seja por qualquer outro motivo, não é justificativa para o não pagamento, devendo o CLIENTE, nessas hipóteses, entrar imediatamente em contato com a PRESTADORA, sob pena da aplicação das penalidades previstas na cláusula 10.

**9.5** Os valores e eventuais descontos e promoções, serão definidos, de acordo com a contratação, estipulados nos planos de serviços, nos termos de adesão e nas propostas de prestação de serviços, anexos ao presente contrato.

**9.6** O vencimento da primeira mensalidade dar-se-á após a ativação do serviço, e será cobrado proporcionalmente (pro rata die) a partir da instalação e habilitação do(s) serviço(s) contratado(s).

**9.7** Os valores referentes à mensalidade, taxas de serviços e outros decorrentes do serviço contratado, serão incluídos no boleto emitido mensalmente sempre referente ao serviço prestado no mês anterior.

**9.8** Nenhum empregado da PRESTADORA ou seus contratados estão autorizados a receber quaisquer pagamentos no domicílio do CLIENTE, seja em dinheiro, cheque ou cartão de crédito.

**9.9** Todo e qualquer pagamento à PRESTADORA se dará por meio de débito em conta corrente pelos Bancos conveniados, cartões de crédito conveniados, ou através de pagamento via boleto bancário.

## **10. DA FALTA DE PAGAMENTO**

---

**10.1** O CLIENTE fica ciente de que a falta de pagamento das mensalidades implicará as seguintes sanções.

**10.1.1** A atualização do débito até a data do efetivo pagamento, de acordo com IGP-M, ou outro índice definido pelo Poder Concedente que venha a substituí-lo.

**10.1.2** Multa moratória, no percentual de 2%, aplicada sobre o valor total da mensalidade no dia seguinte ao do vencimento.

**10.1.3** Juros moratórios mensais, no percentual de 1% ao mês, contados do dia subsequente ao do vencimento, aplicado sobre o valor total acrescido da multa do item acima (10.1.2).

**10.1.4** Caso ocorra o inadimplemento do pagamento pela prestação do Serviço, transcorridos 30 (trinta) dias da data de vencimento da fatura, o a(o) CLIENTE terá a suspensão total dos serviços, e transcorridos 60 (sessenta) dias da data de vencimento da fatura, este contrato se resolverá de pleno direito.

**10.2** Caso o CLIENTE inadimplente efetue o pagamento do débito, o restabelecimento do serviço ocorrerá em até 24 horas, contadas do conhecimento da efetivação da quitação do débito.

**10.3** O inadimplemento, total ou parcial, de quaisquer pagamentos referentes à prestação dos serviços ora contratados, acarretará necessariamente e automaticamente a suspensão e/ou cancelamento dos serviços, sem que assista ao CLIENTE direito a qualquer indenização ou reposição a qualquer título, competindo-lhe, contudo, o pagamento à PRESTADORA dos eventuais saldos dos preços fixados neste instrumento e eventualmente ainda não liquidados na ocasião da suspensão e/ou da resolução de que trata esta cláusula.

**10.4** Em caso de inadimplência, a suspensão dos serviços é uma faculdade da PRESTADORA.

**10.5** No caso de extinção da prestação do serviço previsto no item anterior, o serviço somente será disponibilizado novamente mediante a quitação de todos os débitos e mediante o pagamento de nova taxa de instalação, pela tabela vigente à época, ou seja, o CLIENTE deverá celebrar um novo contrato e arcar com os custos daí decorrentes.

## **11. PRAZO DE VIGÊNCIA:**

---

**11.1** O presente contrato possui vigência pelo prazo de 12 (doze) meses a contar da assinatura do Termo de Adesão, sendo automaticamente renovado por igual período e na mesma forma ao final de cada ciclo de 12 (doze) meses, salvo manifestação contrária, a qual deverá ser efetivada, no máximo, 30 (trinta) dias antes do termo final do primeiro período de 12 (doze) meses.

**11.1.2** Em caso de renovação, qualquer das partes poderá denunciar o presente contrato a qualquer tempo, mediante comunicação prévia 30 (trinta) dias antes, restando ciente o CLIENTE o dever de quitar os débitos eventualmente pendentes, inclusive a mensalidade contemporânea ao cancelamento, bem como à correspondente ao ciclo proporcional, se for o caso.

## **12. DO EQUIPAMENTO EM COMODATO:**

---

**12.1** Os equipamentos cedidos serão utilizados exclusivamente para fins de possibilitar a prestação de serviço convencionada neste contrato, aderido pelo Termo de Adesão a ele anexo.

**12.2** A PRESTADORA se obriga a destinar, transportar e instalar os equipamentos descritos na Ordem de Serviço anexa, a qual deverá conter a firma do(a) CLIENTE, passando a integrar o presente instrumento.

**12.3** Os equipamentos constantes da Ordem de Serviço serão destinados segundo critério da PRESTADORA para melhor atender as especificidades da prestação do serviço, à qual competirá analisar e decidir a quantidade, qualidade, marca, modelo, local de instalação, meios empregados para fixação e comunicação entre componentes e equipamentos, o que será detalhado, conferido pelo comodatário e, ao final, por este firmado.

**12.4** O(A) CLIENTE, entendido como tutor, curador ou, em geral, o administrador dos objetos em comodato não poderá os dar em novo comodato sem que haja autorização especial da PRESTADORA, por escrito, anexada ao presente instrumento.

**12.5** O(A) CLIENTE é obrigado a conservar, como se seus fossem, os objetos do comodato, não podendo usá-los senão para os fins do presente contrato, entendido a prestação de serviço contratada em instrumento próprio através do Termo de Adesão a ele vinculado, sob pena de responder por perdas e danos.

**12.6** Em caso de destinação diversa da natureza a que se destinam os objetos, será considerada causa resolutiva do deste contrato, aplicando-se as penalidades previstas, inclusive quanto à eventual contrato de permanência pactuado.

**12.7** Em caso de dano causado aos equipamentos pelo(a) CLIENTE, independentemente de dolo, responderá este por perdas e danos, calculadas sobre seu valor declarado quando da instalação, devidamente descrito na Ordem de Serviço, ou, na sua ausência, na forma arbitrada pela PRESTADORA.

**12.8** Em caso de rescisão, resolução ou rescisão, por qualquer das partes, o comodatário diligenciará na devolução dos equipamentos em comodato, no prazo de 7 (sete) dias, independentemente de notificação, surgindo, além do dever de restituição.

**12.9** Caso o(a) CLIENTE se recuse a devolver os equipamentos, independentemente de notificação de qualquer natureza, estará autorizada a PRESTADORA a contabilizar aluguel diário no valor de 5% (cinco por cento) sobre o valor do equipamento.

**12.10** Para fins de cobrança do valor arbitrado e disciplinado pelo presente dispositivo, a PRESTADORA emitirá documento de cobrança com ordem de protesto a cada ciclo de 30 (trinta) dias de mora, ou proporcionalmente pro rata die.

**12.11** Ao assinar o presente Contrato de Comodato, o(a) CLIENTE declara ter recebido todos os equipamentos e componentes discriminados na Ordem de Serviço anexa, os quais encontram-se em perfeito estado de conservação e funcionamento.

## **13. DA RESCISÃO**

---

**13.1** Constituem hipóteses de rescisão deste Contrato:

**13.1.1** A pedido do CLIENTE, por escrito ou qualquer outro meio disponibilizado pela PRESTADORA, a qualquer tempo, mediante o pagamento dos débitos devidos, em razão deste Contrato.

**13.1.2** A inobservância das partes no cumprimento das obrigações legais, regulamentares e contratuais estipuladas neste instrumento.

**13.1.3** Por iniciativa da PRESTADORA, ante o comprovado descumprimento, por parte do CLIENTE, das obrigações contratuais, legais e/ou regulamentares, com a cobrança dos débitos pendentes decorrentes deste Contrato.

**13.1.4** Utilização inadequada ou modificações indevidas nas características técnicas da instalação, por parte do CLIENTE.

**13.1.5** Uso fraudulento ou ilícito da mesma, com intenção de lesar terceiros ou a própria PRESTADORA.

**13.1.6** Recusa do CLIENTE em sanar irregularidades.

**13.1.7** Cessão ou transferência deste Contrato sem observância das disposições estabelecidas na cláusula 7, sem prejuízo de indenização devida à PRESTADORA.

**13.1.8** Cessação, suspensão ou interrupção da prestação do serviço pela PRESTADORA, em decorrência da revogação ou suspensão da autorização que lhe foi deferida pelo Poder Público.

**13.1.9** Em qualquer hipótese, a rescisão não prejudicar  a exigibilidade dos encargos decorrentes do presente Contrato.

## **14. DISPOSIÇÕES GERAIS**

---

**14.1** A adesão do presente contrato implica a aceitação, pelo CLIENTE, das normas que regulam a prestação do serviço de TV por assinatura, inclusive suas alterações supervenientes.

**14.2** O CLIENTE, deverá observar os termos deste Contrato, as normas legais e regulamentares relacionadas a fruição dos serviços, inclusive no que se refere à sua segurança e a de terceiros, bem como contribuir para que sejam mantidos, em boas condições, os bens e equipamentos utilizados na prestação do serviço.

**14.3** Todos os avisos ao CLIENTE serão enviados via postal para o seu endereço constante no cadastro da PRESTADORA, por mensagem de texto, via e-mail, ou ainda por qualquer outro meio de comunicação que venha a ser disponibilizado.

**14.4** O CLIENTE ficará responsável pela atualização de seu endereço e demais dados cadastrais, ficando a PRESTADORA eximida de qualquer responsabilidade oriunda dessa obrigação.

**14.5** A falta ou atraso, por qualquer das partes, no exercício de qualquer direito não importará renúncia ou novação nem afetar  o exercício de tal direito.

**14.6** A PRESTADORA e o CLIENTE, bem como seus sucessores e cessionários, submetem-se as condições do presente Contrato e a elas se vinculam para que assim se produzam os jurídicos e legais efeitos.

## **15. DO FORO**

---

**15.1** As partes elegem de comum acordo, o foro da Comarca de Ijuí/RS, em lugar de qualquer outro, por mais privilegiado que seja, para dirimir toda e qualquer divergência decorrente do presente Contrato.

## **16. DAS DISPOSIÇÕES FINAIS**

---

**16.1** O CLIENTE adere aos termos e condições do presente contrato através da assinatura do Termo de Adesão anexo, dando-se por ciente e concorde com todas as informações aqui prestadas, independentemente de firma específica no presente instrumento, bastando, para tanto, a oposição de firma junto ao TERMO DE ADESÃO AO CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE TV POR ASSINATURA, o qual supre e dispensa a assinatura do presente instrumento;

Ijuí/RS, 15 de março de 2021.

**DEFLEX TELECOM EIRELI**