

## ***INSTRUMENTO PARTICULAR DE CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇO DE TV POR ASSINATURA VIA SATÉLITE (DTH) E OUTRAS AVENÇAS***

**IPSERV TELECOM LTDA.**, empresa do Grupo UNOTEL, devidamente inscrita no CNPJ/MF sob o nº 12.610.808/0001-70, com sede na Avenida Alfredo Egídio de Souza Aranha, 75 cj62, Vila Cruzeiro - CEP: 04726-170 - São Paulo – SP, representada neste por seu administrador, doravante denominada “**ION TV**” e; de outro lado, o Cliente devidamente identificado e qualificado no “Termo de Contratação” que é parte integrante do presente Contrato, doravante denominado simplesmente de “Assinante”.

### **1. TERMOS e DEFINIÇÕES**

1.1. **ANATEL:** Agência Nacional de Telecomunicações.

1.2. **Assinante:** pessoa física ou jurídica que por livre escolha firma relação comercial com ION TV para os fins específicos previstos neste Contrato.

1.3. **Contrato:** referente ao “Instrumento Particular de Contrato de Prestação de Serviço de TV por Assinatura Via Satélite (DTH) e outras Avenças.

1.4. **Assinatura:** Contraprestação financeira paga pelo Assinante em favor da ION TV decorrente da contratação de serviço(s) relacionado(s) ao presente Contrato.

1.5. **Ativação do Serviço:** Efetiva liberação da fruição dos serviços para o Assinante em procedimento a ser realizado pela ION TV. Evento a partir do qual o Assinante passa a ter acesso ao serviço. É pré-requisito técnico para ativação que os equipamentos estejam adequadamente instalados.

1.6. **Central de Atendimento:** local de atendimento ao Assinante, onde o mesmo poderá contratar e obter informações, reclamações e afins com relação aos serviços objeto deste Contrato.

1.7. **Equipamentos:** são considerados equipamentos para fins deste Contrato, (i) Decodificador (Unidade Receptora Decodificadora, Set Top Box ou “STB”) com ou sem a facilidade adicional de gravador digital de vídeo (Gravador digital - DVR); (ii) Modem Roteador (Home-gateway ou “HG”); (iii) Antena receptora do sinal de satélite; (iv) controle remoto; e (v) cabos, conectores e quaisquer outros componentes que poderão ser disponibilizados e instalados pela ION TV, necessários para que o Serviço seja prestado ao Assinante.

1.8. **Termo de Contratação:** é o documento/formulário utilizado pela ION TV ou por seus prepostos e parceiros onde estão descritos os serviços contratados pelo Assinante junto a ION TV.

1.9. **Adesão:** É a manifestação por escrito, impressa ou eletrônica, bem como aquela realizada por meio telefônico, pela qual o Assinante adere às condições do presente contrato para fruição dos serviços.

1.10. **Ordem de Serviço – OS:** É o formulário preenchido pela ION TV, ou por seus prepostos, que detalha os serviços técnicos de campo. A “OS” constituirá parte integrante deste instrumento para todos os fins de direito.

1.11. **Planos de Serviço:** Pacotes de canais e de programação, em conjunto ou não com outras facilidades atreladas ao Serviço(s) contratado pelo Assinante.

1.12. **Ponto Principal:** primeiro ponto de recepção e acesso a ser instalado nas dependências do Assinante.

1.13. **Ponto Adicional:** Ponto adicional ao Ponto Principal que pode ser contratado pelo Assinante para recepção e acesso autônomo, que será instalado no mesmo endereço e local de instalação do Ponto Principal do Assinante, desde que haja viabilidade técnica. A ION TV poderá, a seu exclusivo critério, cobrar (i) uma taxa de instalação e/ou (ii) um valor mensal correspondente à locação dos equipamentos disponibilizados pela ION TV para fins de prestar os Serviços contratados através do Ponto Adicional.

1.14. **Programadora:** é a pessoa jurídica responsável pela produção e/ou fornecimento de canais e/ou programas distribuídos pela ION TV. A programação dos canais pertence à respectiva programadora.

1.15. **Portal da ION TV:** endereço eletrônico na rede mundial de computadores (<http://www.IONTV.com.br>).

1.16. **Serviço de TV Por Assinatura:** é o serviço de telecomunicações classificado na espécie “Serviço de Acesso Condicionado (SeAC)”.

1.17. **SeAC:** é o serviço de telecomunicações de interesse coletivo prestado em regime privado, cuja a recepção é condicionada a contratação remunerada por assinantes e destinado à distribuição de conteúdos audiovisuais na forma de pacotes de canais de programação (avulsa, conteúdo programado e canais de distribuição obrigatória), processos, tecnologia, meios eletrônicos e protocolo de comunicação.

1.18. **Serviço Interativo:** é o serviço que para acesso e fruição necessita da interação do Assinante com a TV ou com qualquer outro equipamento tais como Notebook, Tablet, Smartphone.

1.19. **Taxa de Ativação:** valor pago pelo Assinante quando da contratação do(s) Serviço(s) objeto deste Contrato.

1.20. **Taxa de Instalação:** valor pago pelo Assinante referente a serviço de instalação de equipamento(s) nas suas dependências.

## 2. OBJETO

2.1. Este Contrato tem por objeto a prestação, pela ION TV ao Assinante, de Serviços de TV por Assinatura via satélite, através da transmissão e recepção de sinais de áudio e televisão via satélite (DTH), no território nacional, que consistem na disponibilização de pacotes de canais e programação audiovisual oferecidos nos termos e condições previstas nas normas do Serviço de Acesso Condicionado (SeAC), além da disponibilização de serviços adicionais e de serviços interativos, a serem prestados mediante condições específicas previstas no Termo de Contratação e/ou outro(s) documentos(s) que venha a ser firmado com o Assinante.

2.2. O Assinante declara estar ciente que para o bom funcionamento do serviço prestado é necessário que os equipamentos sejam mantidos pelo Assinante em local adequado e que o mesmo tome todas as cautelas necessárias a sua manutenção e integridade não submetendo o mesmo a qualquer reparo, modificação e/ou intervenção de qualquer natureza sem que isso seja previamente aprovado junto a ION TV.

## 3. ADESÃO

3.1. Os Serviços contratados pelo Assinante e ofertados pela ION TV serão prestados mediante a adesão a este Contrato e conforme o Plano de Serviços escolhido pelo Assinante. A contratação dos serviços poderá ser realizada por qualquer dos meios previstos e disponibilizados no Portal ION TV.

3.2. Decorrido o prazo de 7 (sete) dias consecutivos, a contar da data de Ativação, fica definida, líquida e certa a anuência e aceitação integral, pelo Assinante, aos termos deste Contrato, bem como às características do Plano de Serviço contratado, do qual declara ter recebido uma cópia via correio eletrônico (email) e com o qual concorda integralmente.

3.2.1. O presente Contrato, bem como os Planos de Serviço, estão à disposição do Assinante no Portal ION TV.

3.3. Ao aderir ao presente Contrato, o Assinante autoriza a inclusão de suas informações cadastrais ao banco de dados da ION TV, sendo que a partir de então poderá receber informações de seu interesse a respeito do serviço ora contratado com a ION TV, bem como de parceiros da ION TV.

3.4. A qualquer momento o cliente poderá solicitar o cancelamento de ações de marketing, mediante contato com a Central de Atendimento da ION TV.

3.5. O Termo de Contratação é admitido pelas Partes como o único documento hábil a identificar o(s) Plano(s) de Serviço(s) efetivamente contratado pelo Assinante.

#### **4. INFORMAÇÕES SOBRE O SERVIÇO**

4.1. Para usufruir dos Serviços de TV por Assinatura disponibilizados pela ION TV, o Assinante deverá aderir a um dos Planos de Serviço disponíveis à época da contratação e cumprir com suas obrigações contratuais, em especial mas não se limitando a efetuar pontualmente os pagamentos devidos.

4.2 A ION TV poderá, a qualquer momento, alterar as características do Serviço e a programação dos Planos de Serviço ofertados, devendo, para tanto, informar o Assinante de tais alterações com 30 (trinta) dias de antecedência a data em que dita alterações passarem a vigorar.

4.2.1. Caso a alteração implique a retirada de algum canal pago do Plano de Serviços, a ION TV deverá fazer a substituição deste por outro do mesmo gênero, ou, não sendo possível tal substituição, deverá conceder um desconto ao Assinante sobre o valor da Assinatura.

4.2.2. Canais disponibilizados a título de CORTESIA e CANAIS DE PROGRAMAÇÃO DE DISTRIBUIÇÃO OBRIGATÓRIA (pagos ou gratuitos) e CANAIS ABERTOS não se enquadram no disposto no item 4.1 acima.

4.3. Além dos Planos de Serviço, a ION TV disponibilizará ao Assinante a prerrogativa de contratar canais de forma individual nas modalidades de Pay Per View, A La Carte ou Vídeo sob Demanda (VOD), eis que a exibição e a contratação destes serviços, a serem exibidos em dias e horários próprios, quando disponíveis, constarão no Portal ION TV.

4.4. Em caso de inadimplência do Assinante com relação a qualquer de suas obrigações contratuais, em especial mas não se limitando a obrigações financeiras, a ION TV poderá bloquear a aquisição e a prestação dos serviços previstos neste Contrato, sem prejuízo da aplicação das penalidades previstas no mesmo.

4.5. A prestação dos Serviços objeto do presente Contrato requer a instalação de Equipamentos a ser feita exclusivamente pela ION TV e/ou por empresa devidamente indicada e autorizada pela mesma para esse fim. Não é permitido ao Assinante utilizar-se de mão de obra não autorizada pela ION TV para a instalação e/ou manutenção dos equipamentos que são utilizados na prestação do Serviço de TV por Assinatura da ION TV.

4.6. A IOV TV prestará assistência técnica nos equipamentos fornecidos para prestação do serviço, instalados no endereço do Assinante, de forma onerosa ou não, desde que o Assinante esteja em dia com suas obrigações contratuais.

4.6.1 A assistência técnica referida não abrange demais equipamentos utilizados pelo Assinante, tais como, televisores e outros, bem como equipamentos e serviços contratados de terceiros, restringindo-se a mesma aos equipamentos fornecidos pela ION TV e/ou por seus parceiros devidamente autorizados.

4.7. A IOV TV poderá cobrar do Assinante visita infrutífera, bem como a reposição de equipamentos danificados por mau uso.

4.7.1 Por visita técnica infrutífera, entende-se a constatação de inexistência de problema no serviço ou nos equipamentos da IOV TV ou a ausência de pessoa responsável que autorize a entrada de técnicos credenciados da ION TV, sem prejuízo de outras hipóteses.

4.8. Para fruição do serviço no padrão de qualidade adequado, além do receptor previsto neste contrato, o Assinante deverá possuir um televisor ou outro dispositivo que execute as funções de um televisor operante e compatível com o serviço, reconhecendo expressamente que a ION TV em nenhuma hipótese é responsável por perdas de qualidade em decorrência do uso de equipamentos incompatíveis ou inadequados para recepção do serviço.

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

4.9. A instalação será efetuada no local descrito no Termo de Contratação como sendo o Ponto Principal. Além do Ponto Principal, o Assinante poderá contratar, a qualquer momento, outros pontos, denominados Pontos Adicionais, a serem instalados exclusivamente pela ION TV de acordo com as condições técnicas dos locais de instalação, desde que realizados no mesmo endereço do Assinante informado à ION TV. É vedada a instalação de equipamentos em endereço diverso daquele informado no Termo de Contratação, sob pena do cancelamento imediato deste Contrato de Prestação de Serviço de TV por Assinatura, bem como o encerramento das transmissões dos sinais ao assinante, sem direito a nenhum tipo de ressarcimento, observadas as penalidades previstas neste Contrato, em especial mas não se limitando as disposições da Cláusula 6.11.9.

4.10. Por cada Ponto Adicional contratado pelo Assinante, a ION TV poderá cobrar um valor referente à instalação e um valor mensal de manutenção técnica e locação dos equipamentos disponibilizados, conforme previsão expressa no Plano de Serviço contratado pelo Assinante.

4.11. Para usufruir dos Serviços, o Assinante deverá disponibilizar local adequado em suas dependências, conforme endereço descrito no Termo de Contratação, para a instalação e funcionamento dos equipamentos que possibilitam o acesso a fruição dos Serviços de TV por Assinatura.

4.12. Os Equipamentos poderão ser disponibilizados pela ION TV ao Assinante a título de comodato, locação ou venda, a exclusivo critério da ION TV e de acordo com o Anexo I, sendo todos os equipamentos em questão devidamente homologados pela ANATEL (Agência Nacional de Telecomunicações).

4.13. O Assinante será responsável por defeitos, falhas, danos ou avarias verificados nos Equipamentos disponibilizados pela ION TV em decorrência do mau ou inadequado uso dos mesmos, comprometendo-se a: (i) não permitir que terceiros não autorizados pela ION TV façam quaisquer intervenções ou inspeções nos Equipamentos por ela cedidos; (ii) arcar com todos os custos decorrentes da má ou inadequada utilização dos Equipamentos; (iii) comunicar, de imediato, à ION TV a existência de qualquer defeito ou mal funcionamento do(s) equipamento(s).

4.14. O Decodificador disponibilizado pela ION TV será entregue ao Assinante devidamente lacrado.

4.14.1. O rompimento total ou parcial do lacre será considerado descumprimento contratual por parte do Assinante e sujeita o mesmo as

penalidades previstas neste Contrato e legislação aplicável, em especial mas não se limitando ao pagamento de multa equivalente ao valor do equipamento, conforme valores atualizados e disponíveis no Portal ION TV na data da referida constatação.

4.15. Quando do recebimento dos Equipamentos disponibilizados pela ION TV, o Assinante deverá assinar a Ordem de Serviço dos Equipamentos, contendo suas condições e características, atestando, conseqüentemente, o recebimento e o perfeito estado de conservação e funcionamento dos mesmos.

4.16. A instalação dos equipamentos pela ION TV poderá, em determinadas situações, depender de disponibilidade técnica e de autorizações de terceiros. No caso de não haver as devidas autorizações para a ION TV executar as atividades de instalação de seus equipamentos caberá ao Assinante obtê-las. Caso contrário, os Equipamentos não poderão ser instalados, cancelando-se a contratação dos Serviços, sem que seja devida qualquer compensação, pela ION TV, ao Assinante nem tampouco do Assinante para com a ION TV.

4.17. No momento da instalação, o Assinante deverá possuir um aparelho de televisão ou equipamento que faça a função do mesmo, em perfeitas condições de funcionamento e compatível com o Serviço fornecido.

4.18. A ION TV não se responsabilizará pelas obras de infraestrutura necessárias à correta instalação dos Equipamentos no endereço do Assinante, cabendo ao Assinante providenciar e manter infraestrutura/rede interna necessárias para a ativação e prestação do Serviço.

4.19. Por motivos técnicos, é vedado ao Assinante permitir a instalação e manutenção dos Equipamentos disponibilizados pela ION TV por terceiros não autorizados.

4.20. A ION TV ou terceiros autorizados providenciarão a retirada dos Equipamentos disponibilizados e instalados no endereço do Assinante, sem ônus, após o término ou da rescisão do Contrato, por qualquer motivo, situação na qual é obrigação do Assinante manter os equipamentos em perfeitas condições até sua efetiva retirada pela ION TV.

4.21. Caso a ION TV não consiga retirar os Equipamentos instalados no local informado pelo Assinante por motivos causados pelo próprio Assinante, este ficará responsável pela entrega dos Equipamentos à ION TV. Para tanto, a ION TV comunicará o Assinante, por qualquer meio hábil, que foi impedida de retirar os Equipamentos, indicando o motivo do impedimento e o local onde os Equipamentos deverão ser entregues pelo Assinante.

4.22. Em não havendo a entrega dos Equipamentos disponibilizados pela ION TV por parte do Assinante, por qualquer motivo, em até 10 (dez) dias da data de recebimento do comunicado entregue pela ION TV, a ION TV poderá cobrar do Assinante o valor dos Equipamentos não entregues, a título de multa não compensatória, conforme valores atualizados e disponíveis no Portal ION TV na data em que seja exigível tal pagamento, ou seja, após os referidos 10 (dez) dias, sem prejuízo da indenização por perdas e danos.

4.23. Os Equipamentos disponibilizados pela ION TV deverão ser entregues em bom estado, em perfeito funcionamento e na sua integralidade. Caso os Equipamentos sejam entregues modificados ou danificados, a ION TV poderá cobrar do Assinante o valor dos Equipamentos atualizado à data de sua retirada, conforme valores disponíveis no Portal ION TV, a título de multa compensatória, sem prejuízo da indenização por perdas e danos.

4.24. As cláusulas 4.20, 4.21, 4.22 e 4.23 não se aplicam para a situação onde o Assinante tenha efetuado a compra dos equipamentos necessários a fruição do Serviço de TV por Assinatura.

## **5. DIREITOS E DEVERES DA ION TV**

### **5. Constituem os direitos e deveres da ION TV relacionados ao presente Contrato:**

5.1. Realizar a distribuição dos conteúdos audiovisuais por meio do Serviço de Acesso Condicionado (SeAC) nas exatas condições contratadas pelo Assinante, respeitando sempre os limites previstos no Termo de Contratação e no Plano de Serviços de TV por Assinatura escolhido pelo Assinante.

5.2. Observar as normas e regulamentos relativos ao Serviço.

5.3. Tornar disponível ao Assinante, quando solicitado, sendo o custo, caso exista, suportado pelo mesmo, um dispositivo que permita o bloqueio de canais ou programas, cabendo tão somente ao Assinante executar e responsabilizar-se pelo bloqueio de canais e/ou programas quando e como entender necessário.

5.4. Possibilitar ao Assinante a verificação do seu fluxo de pagamentos, vencidos, vincendos, adimplidos e não adimplidos no Portal ION TV.

5.5. Entregar o documento de cobrança referente aos Serviços prestados por meio de mensagem eletrônica, no endereço eletrônico ou no endereço



informado pelo Assinante, com antecedência de até 5 (cinco) dias da data do seu vencimento.

5.6. 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, observando sempre as regras da ANATEL, Código Civil e Código de Defesa do Consumidor.

5.7. Suspender a prestação dos Serviços nas hipóteses e sob as condições previstas neste Contrato e rescindir o presente Contrato de acordo com as hipóteses previstas neste Contrato.

5.8. Disponibilizar para acesso por tempo limitado (degustação), canais, programas, funcionalidades, serviços interativos, conteúdo sob demanda, que componham a grade da ION TV.

5.9. A ION TV se reserva o direito de não efetuar novas contratações de Serviço, independente da natureza, para com o Assinante que estiver inadimplente junto à ION TV, independente do Serviço Contratado e não pago, até a efetiva quitação do débito.

5.10. Entenda-se por "quitação do débito" o efetivo recebimento pela ION TV do pagamento vencido e inadimplido que ocorrerá tão somente após o processamento e compensação bancária do pagamento realizado pelo Assinante.

5.11. O conteúdo dos canais incluídos nos Planos de Serviços é definido e disponibilizado por terceiros (Programadoras), não se responsabilizando a ION TV pelo cumprimento da grade de programação informada, conteúdo disponibilizado, sinopses, publicidades, legendas, dublagens, repetições ou eventuais alterações da programação dos canais e pela adequação e cumprimento desses tópicos à legislação vigente. A ION TV é meramente responsável pela distribuição e veiculação dos canais.

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

## **6. DIREITOS E DEVERES DO ASSINANTE**

**6. São direitos do Assinante, dentre outros previstos na regulamentação pertinente:**

6.1. Acesso e fruição ao Serviço, com padrões de qualidade e regularidade adequados à sua natureza conforme condições ofertadas ou contratadas, observada a disponibilidade técnica no local.

6.2. Solicitação de rescisão do contrato, sem ônus, em até 7 (sete) dias consecutivos, a contar da data de Ativação dos Serviços em caso de arrependimento, conforme previsto no Código de Defesa do Consumidor.

6.3. Confidencialidade de toda e qualquer informação trocada entre o Assinante e a ION TV, salvo nas hipóteses onde a legislação determina sua divulgação.

6.4. Manutenção dos níveis de serviço contratado, desde que o Assinante esteja em dia com suas obrigações contratuais.

6.5. Acesso a todas as informações relacionadas ao Contrato através do Portal ION TV.

6.6. Prestação de forma adequada e restrita ao Termo de Contratação no que tange os serviços de instalação e manutenção de equipamentos.

6.7. Não ser obrigado ou induzido a adquirir bens ou equipamentos que não sejam de seu interesse.

6.8. Substituição, sem ônus, dos Equipamentos instalados no local de utilização dos Serviços necessários à prestação do Serviço, em caso de vício ou defeito.

6.9. Comunicação prévia da inclusão do seu nome em cadastros, banco de dados, fichas ou registros de inadimplentes, condicionado à manutenção de seu cadastro atualizado junto à ION TV.

6.10. Rescindir, antecipadamente, sem ônus, o Contrato quando constatado descumprimento de obrigação contratual ou legal por parte da ION TV.

6.11. São deveres do Assinante, dentre outros previstos na regulamentação:

6.11.1. Utilizar adequadamente o Serviço e Equipamentos fornecidos pela ION TV, rechaçando sempre o uso ilegal dos meios fornecidos pela ION TV.

6.11.2. Manter atualizados seus dados cadastrais atualizados.

6.11.3. Cumprir regularmente as obrigações assumidas em Contrato.

6.11.4. Pagar pela prestação do Serviço os valores afins, na forma e nos prazos contratados.

6.11.5. Zelar pela integridade dos Equipamentos disponibilizados, tanto para com os Equipamentos disponibilizados em comodato bem como aos equipamentos locados pelo Assinante, utilizando os Equipamentos conforme recomendado pela ION TV.

6.11.6. Manter os Equipamentos no(s) local(is) informado(s) à ION TV, contatando-a previamente para agendamento nos casos em que necessitar de manutenção ou alteração de local de instalação.

6.11.7. Controlar o acesso à programação oferecida pelo Serviço, de forma que o conteúdo indicativo com restrição a faixa etária e/ou impróprio para menores de idade não seja assistido por crianças e/ou adolescentes, utilizando os dispositivos disponibilizados pela ION TV que permitam o bloqueio de canais.

6.11.8. Todo conteúdo que compõe a programação disponibilizada pela ION TV é protegido por leis, tratados e convenções internacionais que tutelam a propriedade intelectual. Ao Assinante é vedada toda e qualquer utilização de aproveitamento da programação e dos Equipamentos que não seja a recepção doméstica ou particular contratada pelo Assinante. São vedadas, em especial, a produção de cópias, retransmissão, exibição pública ou qualquer outra forma de utilização que, direta ou indiretamente, tenha o intuito de lucro ou ainda que, mesmo sem o intuito de lucro, caracterize violação a direitos da propriedade intelectual. As transgressões a esta regra são passíveis de penalidades nas esferas civil e criminal.

6.11.9. Verificada a utilização do Serviço em um número de pontos maior do que o contratado, ou a utilização dos Equipamentos em endereço diverso do informado pelo Assinante e/ou cadastrado pela ION TV, ou ainda a utilização do Serviço com finalidade diversa da contratada, o Assinante arcará com multa equivalente a 3 (três) vezes o valor da mensalidade praticado na época da contratação, multiplicado pelo número de pontos irregulares, a ser paga mensalmente, até o mês da efetiva regularização, ficando a ION TV desde já autorizada a rescindir o contrato e emitir o correspondente documento de cobrança bancária, sem prejuízo das demais medidas legais cabíveis, inclusive na esfera criminal.

6.11.10. Responsabilizar-se pelo uso adequado de senhas ou outros dispositivos de segurança eventualmente disponibilizados pela ION TV.

6.11.11. Fica expressamente vedado ao Assinante: (i) proceder qualquer alteração, ajuste, manutenção ou acréscimo, nas redes interna ou externa de distribuição dos sinais da ION TV; (ii) permitir que qualquer pessoa não autorizada pela ION TV manipule as redes interna ou externa, ou qualquer equipamento que as componha; (iii) acoplar, sem autorização da ION TV, quaisquer outros equipamentos à rede da ION TV, de maneira que permitam a recepção de serviços adicionais não contratados pelo Assinante e/ou a gravação, fixação e/ou reprodução dos conteúdos audiovisuais disponibilizados pela ION TV, ficando desde já ciente o Assinante que tais condutas, comumente conhecidas como "pirataria", podem configurar ilícitos de ordem cível e penal, passíveis de registro de ocorrência perante a competente autoridade policial e das consequentes ações cíveis e criminais.

6.11.12. Assumir as responsabilidades, como fiel depositário, de guarda e conservação dos equipamentos (quando aplicável) de propriedade da ION TV disponibilizados para a prestação dos serviços, estando ciente do ônus decorrente da negativa da entrega dos referidos equipamentos.

6.11.13. Entregar, no momento da instalação ou quando solicitado pela ION TV, cópia dos documentos que comprovem os dados cadastrais informados pelo Assinante quando da contratação.

6.11.14. Arcar com os custos de eventual mudança de endereço solicitada à ION TV, observada a viabilidade técnica da prestação do serviço no novo local.

6.11.15. Não comercializar, distribuir, ceder, locar, sublocar ou compartilhar o sinal a terceiros do Serviço e/ou equipamentos de propriedade ou de responsabilidade da ION TV providos ou entregues por força deste contrato, sob pena de rescisão contratual, bem como responsabilização penal e civil pelo eventual descumprimento desta cláusula.

6.11.16. O Assinante obriga-se a utilizar adequadamente o serviço na modalidade e no plano de sua escolha, observadas as regras e limites previstos neste contrato, assim como na regulamentação e legislação aplicáveis.

6.11.17. O Assinante, na forma da legislação civil e penal brasileira, deve respeitar os direitos autorais dos conteúdos (programação) e tudo o mais que, porventura, se lhe torne acessível através do serviço, respondendo direta e exclusivamente perante os titulares de tais direitos por todas e quaisquer perdas, danos e lucros cessantes decorrentes do uso indevido ou ilegal desses direitos. Declara, ainda, sua ciência de que o conteúdo da programação transmitida constitui propriedade intelectual protegida por nossa legislação, sendo proibida sua

reprodução, distribuição, alteração ou qualquer tipo de uso que não os aqui estritamente avençados ou eventualmente autorizados por seus titulares.

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

6.11.19. A ION TV reserva-se a prerrogativa de efetuar, por si ou por terceiros, vistoria nas instalações do Assinante, cabendo a este último envidar todos os esforços para facilitar tais procedimentos. Em caso de constatação de irregularidades, seja com relação ao pacote de programação, número de receptores, entre outros, a ION TV providenciará os devidos acertos para regularização das instalações, sem prejuízo da possibilidade de rescisão do presente instrumento, sempre a seu exclusivo critério.

## **7. DESCONTOS POR INTERRUÇÃO**

7.1. O Assinante que tiver o Serviço interrompido por motivos causados pela ION TV, por tempo superior a 30 (trinta) minutos por mês, poderá ser compensado por meio de abatimento ou ressarcimento, em valor proporcional ao da Assinatura, correspondente ao período de interrupção.

7.2. A ION TV não será responsável por eventuais falhas, atrasos, paralisações ou interrupções na prestação de seu serviço que sejam decorrentes de caso fortuito ou força maior, como por exemplo, mas não se limitando a falta de energia elétrica, atos de vandalismo, atos de terrorismo, interferência solar, vendaval, ciclones, má utilização dos equipamentos ou por qualquer outro ato fora do controle da ION TV, não sendo devido nesses casos nenhum tipo de ressarcimento pela ION TV ao Assinante.

7.3. No caso de interrupções causadas por falhas cometidas pela ION TV em programas PPV ou VOD ou OTT, a compensação será feita pelo seu valor integral, independente do período de interrupção.

7.4. As manutenções preventivas, ampliações da rede ou quaisquer, alterações no sistema, que provocarem queda da qualidade dos sinais transmitidos ou a interrupção do Serviço, deverão ser realizadas, preferencialmente, em dias úteis e comunicadas ao Assinante potencialmente afetado, informando a data e a duração da interrupção, com antecedência mínima de 3 (três) dias. Nesse caso,

o Assinante deverá ser ressarcido caso o somatório das interrupções descritas nesse item exceda 24 (vinte e quatro) horas no mês.

## **8. DA COBRANÇA, PAGAMENTO E REAJUSTE DOS SERVIÇOS**

8.6. Pela prestação dos Serviços, o Assinante pagará à ION TV os valores previstos no Termo de Contratação.

8.2. Quando da solicitação de qualquer serviço adicional de TV por Assinatura, o Assinante é responsável pelo pagamento dos valores relacionados ao serviço adicional.

8.3. O Assinante pode optar por receber o documento de cobrança apenas por meio eletrônico, devendo, para tanto, informar a ION TV seu endereço eletrônico e mantê-lo atualizado.

8.4. O Assinante é responsável pelo pagamento do documento de cobrança emitido em virtude do Serviço prestado com todos os seus acréscimos legais e fiscais, respeitando a incidência tributária aplicável conforme a legislação vigente, independentemente do recebimento ou não do documento de cobrança enviado pela ION TV.

8.5. O documento de cobrança deverá ser pago pontualmente na rede bancária credenciada.

8.6. Os preços dos Planos de Serviço poderão ser reajustados após decorridos 12 (doze) meses da data de lançamento comercial do Plano de Serviço, pelo Índice Geral de Preços de Mercado - IGPM/FGV ou por outro índice que venha a substituí-lo, independente da data de contratação do serviço pelo Assinante ou da data de início de comercialização em novas localidades.

8.7. O Assinante tem o direito de contestar os débitos contra ele lançados pela ION TV, em até 120 (cento e vinte) dias após o lançamento, não se obrigando ao pagamento, ou exigindo a devolução, dos valores que considere indevidos.

8.7.1. Contudo, continuará devida a parcela incontroversa sob pena da caracterização de inadimplemento.

8.7.2. A ION TV responderá à contestação do débito do Assinante no prazo máximo de 10 (dez) dias úteis a contar do seu recebimento.

8.7.3. Na hipótese da contestação ser considerada improcedente pela ION TV, nenhuma importância será devolvida ao Assinante e este, caso não tenha

realizado o pagamento, deverá quitar imediatamente a quantia contestada, acrescido dos encargos previstos neste Contrato.

8.8. O não pagamento do documento de cobrança, total ou parcial, até a data de vencimento, gerará ao Assinante, a partir do dia seguinte ao do vencimento, sobre o valor total do documento, a aplicação de cobrança de:

(i) multa moratória de 2% (dois por cento) ao mês, (ii) juros legais de 1% (um por cento) ao mês calculados pro rata die, bem como (iii) atualização do débito pelo IGP-M divulgado pela Fundação Getúlio Vargas ou outro índice que venha a substituí-lo e; (iv) O encaminhamento do Assinante para os Serviços de Proteção ao Crédito, como por exemplo, mas não se limitando, ao SPC e SERASA.

## **9. DA VIGÊNCIA, SUSPENSÃO E RESCISÃO**

9.1. O prazo de vigência do presente Contrato está previsto no Termo de Contratação.

9.1. O Assinante adimplente pode requerer à ION TV, sem ônus, a suspensão do Serviço contratado, 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 do Serviço contratado no mesmo endereço.

9.2. O prazo para atendimento da solicitação de suspensão ou restabelecimento do Serviço mencionada no item anterior é de 24 (vinte e quatro) horas após a efetiva solicitação do Assinante.

9.3. A rescisão do Contrato, pelo Assinante, a qualquer tempo, mediante comunicação à ION TV, poderá se dar: (i) através de comunicação verbal à Central de Atendimento; ou (iii) pelo portal da ION TV na Internet, na área restrita a Assinantes.

9.4. O Assinante poderá, também, rescindir, antecipadamente o Contrato, sem ônus, quando constatado descumprimento de obrigação contratual ou legal por parte da ION TV.

9.5. Os Serviços poderão ser suspensos pela ION TV em caso de inadimplemento por parte do Assinante. A ION TV notificará o Assinante inadimplente, com antecedência mínima de 5 (cinco) dias, acerca da suspensão da prestação do Serviço.

9.6. No caso de manutenção da situação de inadimplência, a ION TV poderá rescindir o Contrato depois de transcorridos 5 (cinco) dias da data de suspensão da prestação do Serviço.

9.7. A ION TV poderá suspender os serviços na hipótese de descumprimento pelo Assinante de suas obrigações contratuais, legais ou regulamentares quanto à utilização do Serviço, inclusive, de forma fraudulenta ou com o propósito de lesar terceiros ou a própria ION TV.

9.8. Além das formas descritas acima, o Contrato poderá ser rescindido, a qualquer tempo, independente de notificação, nas seguintes hipóteses:

- a) Extinção da autorização outorgada à ION TV para a prestação do Serviço contratado.
- b) Falecimento, decretação de falência, recuperação judicial, dissolução judicial ou extrajudicial de qualquer das partes deste contrato.
- c) Se as partes de comum acordo, optarem pela rescisão antecipada do Contrato.
- d) Pela ION TV na hipótese de descumprimento pelo Assinante de suas obrigações contratuais, legais ou regulamentares quanto a utilização do Serviço, inclusive, de forma fraudulenta ou com o propósito de lesar terceiros ou a própria ION TV.
- e) Em caso de descontinuidade do Plano de Serviço prestado pela ION TV, facultando ao Assinante a migração para outro Plano de Serviço da sua escolha.

9.9. A ION TV possibilita ao Assinante optar por um Plano de Fidelidade de 12 (doze) meses para com a ION TV, eis que essa opção, bem como seus termos e condições constam no Termo de Contratação.

9.10. Caso o Assinante opte pelo recebimento do benefício previsto no item 9.9, o Assinante se compromete a usufruir dos Serviços ora contratados pelo período mínimo de 12 (doze) meses a contar da data da ativação do serviço.

9.11. O cancelamento do serviço contratado antes do prazo mínimo descrito acima sujeitará o Assinante à devolução do valor do benefício concedido pela ION TV, *pro rata*, ou seja, dividido por 12 e multiplicado pelo número de meses faltantes para o término do período mínimo previsto no item 9.10.

9.12. O Assinante não está sujeito ao pagamento previsto no item acima se (i) houver superveniente incapacidade técnica da ION TV para o cumprimento das condições técnicas e funcionais do Serviço contratado; e (ii) o cancelamento for solicitado em razão de descumprimento de obrigações por parte da ION TV.



9.13. A migração de Planos de Serviços contratados não modificará a contagem do prazo de permanência contratado originariamente.

## **10. DISPOSIÇÕES FINAIS**

10.1. O Assinante poderá contratar o Serviço objeto do presente Contrato, modificar os já contratados, fazer reclamações, dar sugestões, entre outros, por meio do Portal ION TV ou por meio da Central de Atendimento.

10.2. Caso o Assinante ou a ION TV seja parte de quaisquer reclamações, ações ou demandas, concernentes ao objeto deste Contrato, propostas por terceiros contra uma delas, a Parte demandada deverá notificar a outra Parte imediatamente, e mantê-la informada sobre a situação das reclamações, ações ou demandas, sem prejuízo do direito da Parte notificada, na forma da legislação pertinente, ser chamada a integrar a demanda.

10.3. Os direitos e obrigações decorrentes deste Contrato poderão ser cedidos pelo Assinante para terceiros apenas e tão somente mediante anuência prévia da ION TV, desde que o cedente não esteja inadimplente com suas obrigações e desde que não sejam necessárias novas instalações para a continuidade da prestação dos Serviços.

10.4. O Assinante declara-se ciente de que o conteúdo dos canais integrantes dos diferentes pacotes de programação é totalmente definido e elaborado por terceiros (programadoras), sem nenhuma interferência da ION TV, que tem sua atividade limitada à mera distribuição desses canais.

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

10.5. O Assinante responsabiliza-se exclusivamente, neste ato, pelo controle da exposição de quaisquer pessoas aos programas transmitidos pelo sistema de TV por assinatura e reconhece que OS PAIS E/OU O(S) REPRESENTANTE(S) LEGAL(IS) SÃO OS ÚNICOS RESPONSÁVEIS PELO USO DO SERVIÇO POR PARTE DE CRIANÇAS E ADOLESCENTES, uma vez que a ION TV oferece recursos que possibilitem bloqueio de qualquer canal.

10.6. Observadas as disposições regulamentares aplicáveis, no decorrer da prestação do serviço, a ION TV poderá substituir, interromper, suspender ou mesmo alterar a numeração de alguns canais, por razões de ordem técnica, constatação de pouca aceitação e/ou interesse por parte da maioria dos

Assinantes ou, até mesmo, por outros fatores que independam da vontade da ION TV.

10.6.1 Caso o Assinante não concorde com quaisquer das alterações mencionadas neste item e havendo a impossibilidade técnica por parte da ION TV no fornecimento do plano de serviço anterior, é facultado ao Assinante denunciar o presente contrato, nos termos do 9.3 deste contrato, mediante solicitação formal a Central de Atendimento da ION TV, quitando os valores relativos à prestação do serviço até a data em que estes estiverem sendo efetivamente prestados em favor do Assinante.

10.7. Fica expressa e irrevogavelmente estabelecido que a abstenção do exercício, por qualquer das Partes, dos direitos que lhe assistem pelo presente Contrato, ou a concordância com o atraso no cumprimento ou cumprimento parcial das obrigações da outra Parte, não afetarão os direitos que poderão ser exercidos, a qualquer tempo, a seu exclusivo critério, nem alterará as condições estipuladas neste Contrato.

10.8. O presente Contrato obriga as Partes e seus sucessores a qualquer título.

10.9. A ION TV se reserva o direito de permanentemente disponibilizar novos produtos e funcionalidades para oferecer novos bens e serviços ao Assinante, que, uma vez contratados pelo Assinante, poderão acarretar em aumento dos valores cobrados pela ION TV, conforme o caso e sempre após a devida informação ao Assinante.

10.10. A ION TV não estará obrigada a substituir os Equipamentos disponibilizados por outros de tecnologia mais recente.

10.11. A ANATEL pode ser acessada pelo Assinante por meio do website (<http://www.anatel.gov.br>) ou pelos telefones 1331 ou 1332 (específico para usuários portadores de deficiência auditiva ou de fala).

10.12. Os endereços das Centrais de Atendimento da ION TV estarão disponíveis através do portal da ION TV.

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

10.14. A ION TV se reserva o direito de alterar o presente Contrato, para atualização e/ou adequação de seus termos e condições, obrigando-se, neste caso, a divulgar a última versão do Contrato no Portal da ION TV. Havendo a divulgação de uma nova versão do Contrato pela ION TV, 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 divulgada pela ION TV.

10.15. As Partes elegem o foro de domicílio do Assinante como o competente para dirimir eventuais conflitos oriundos desse Contrato, com a renúncia expressa a qualquer outro por mais privilegiado que seja.

10.16. O presente Contrato será regido e interpretado de acordo com as leis da República Federativa do Brasil.

São Paulo, 06 de janeiro de 2015.