

CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS TV POR ASSINATURA

CONDIÇÕES GERAIS

1.OBJETO. [1]Televisão por assinatura - [2] Pay per View e/ou Video on Demand, via SCM - Serviço de Comunicação Multimídia e/ou [3] Provedimento à Internet, conforme opções feitas no anverso desse contrato.

2.INSTALAÇÃO. A TVA verificará as condições para a instalação e se inadequadas poderá encarregar-se da adequação. A instalação ocorrerá em até 60 dias úteis, com a prévia anuência do responsável e do síndico, quando necessária.

2.1.A mudança de endereço das instalações, desde que dentro da mesma área de recepção dos sinais TVA, deverá ser solicitada, com antecedência mínima de trinta dias. A TVA cobrará os serviços de retirada dos equipamentos e reinstalação no novo local, após verificar as condições técnicas do novo endereço, com base na tabela em vigor, que estará disponibilizada no site da TVA: www.tva.com.br; e na Central de Relacionamento com o Assinante – CRA.

3.EQUIPAMENTOS. Os equipamentos de propriedade da TVA, instalados para a prestação do serviço, discriminados na

Ordem de Serviço, são entregues ao Assinante a título de comodato, pelo prazo deste contrato, devendo ser devolvidos

em bom estado de conservação, ressalvado o desgaste decorrente do uso regular e, em perfeitas condições de uso e

funcionamento. Caso os equipamentos devolvidos apresentem defeitos causados por mau uso ou má conservação, será

cobrada a reparação, com base na tabela em vigor, disponibilizada conforme disposto no item 2.1.

3.1.A recusa em devolver os equipamentos, injustificadamente, após o prazo de trinta dias, contados da terminação do contrato, acarretará a cobrança do valor correspondente a três mensalidades do maior pacote de programação, vigente a época, para o equipamento de TV por assinatura e de três vezes a maior mensalidades do Provedimento à Internet, vigente a época, nos casos de não devolução dos equipamentos desse serviço.

3.2.A devolução dos equipamentos acima mencionados, a qualquer tempo, exonera o Assinante do pagamento desta multa, de acordo com a opção de serviço no anverso.

3.3.O Assinante poderá solicitar a instalação de pontos extras, que serão cobrados de acordo com a tabela em vigor, disponibilizada conforme item 2.1 acima. Quando o ponto principal for por sinal digital os demais pontos permanecerão vinculados ao pacote escolhido pelo assinante, mesmo que opte pela instalação de pontos por sinal analógico.

4.MANUTENÇÃO. A TVA efetuará a manutenção técnica dos equipamentos, mediante solicitação prévia, cobrando uma taxa pelo serviço realizado, pela tabela em vigor, disponibilizada conforme cláusula 2.1, juntamente com a primeira mensalidade vincenda, exceto nos casos em que resultar comprovada tecnicamente a responsabilidade da TVA.

4.1.Para isentar-se do pagamento da taxa de serviço e obter redução na tabela de custos dos serviços prestados, o Assinante poderá optar pelo pagamento das taxas de manutenção mensais.

4.2.O Assinante que optar pelo pagamento de qualquer das taxas de manutenção mensais deve permanecer com essa opção por, pelo menos, doze meses. Caso decida cancelar a opção, antes de decorridos doze meses, ficará obrigado a pagar a diferença entre o que tiver pago no período e os valores devidos pelos reparos efetuados, no mesmo período, com base na tabela disponibilizada conforme item 2.1, que dispõe também sobre todos os custos de reparos e visita técnica.

4.3.Será concedida garantia de trinta dias sobre os serviços realizados pela TVA.

4.4.Serão de inteira responsabilidade do Assinante: (i) defeitos causados por mau uso ou má conservação dos equipamentos; (ii) visitas em que não se constatem falhas nos equipamentos ou serviços da TVA, nas quais estiver ausente a pessoa responsável, ou não for autorizada a entrada da TVA, nesses casos, será cobrada a taxa de visita.

4.5.A TVA não se responsabiliza por danos causados ao Assinante, decorrentes de caso fortuito ou força maior.

5.PREÇOS E PAGAMENTOS. Os preços previstos neste contrato, serão corrigidos pelo IGPM, ou índice legal que o substitua, na menor periodicidade permitida em lei ou normas governamentais.

5.1.O vencimento da primeira mensalidade dar-se-á em até sete dias após a habilitação dos equipamentos utilizado para prestação do serviço contratado, de acordo com a opção assinalada no anverso desse contrato.

5.2.Os preços do presente contrato são fixados levando em consideração uma vigência de doze meses.

5.3.O preço é fixado sob duas condições de venda, conforme a modalidade de cobrança que vier a ser escolhida pelo Assinante constante na OS no anverso deste contrato, podendo ser alterada no decorrer do presente contrato, caso o Assinante assim requeira.

5.4.O atraso no pagamento importará na desabilitação do Serviço após 6 (seis) dias do vencimento não reconhecido como pago pela TVA, sendo desnecessária qualquer comunicação prévia. A reabilitação dos serviços será automática, sem qualquer ônus, após a quitação total dos valores devidos.

5.5.Caso o ASSINANTE não pague o débito, mesmo após a desabilitação, o contrato poderá ser rescindido, observado o disposto na cláusula relativa à eventual rescisão verificada antes do prazo de 18 meses, sendo facultada à TVA, após notificação, a inclusão do ASSINANTE nos órgãos de restrição ao crédito.

5.6.Sobre o débito em atraso, corrigido, incidirá multa de dois por cento e juros de mora de um por cento ao mês.

6.PRAZO. Este contrato é celebrado pelo período de 18 (dezoito) meses contados da assinatura do Assinante na Ordem de Serviço de instalação ou do pagamento da primeira parcela da adesão ou mensalidade, o que ocorrer primeiro. Vencido o prazo, será prorrogado, automaticamente, por períodos iguais e consecutivos, salvo se uma das partes se manifestar em contrário nos trinta dias que antecedem o término do contrato.

6.1.Caso o Assinante decida rescindir o contrato antes de decorridos os 18 (dezoito) primeiros meses de vigência, este declara-se ciente e desde já concorda em efetuar o pagamento de uma diferença de preço, a título de reposição de custos de instalação, no valor de R\$ 485,00 (quatrocentos e oitenta e cinco reais) caso a rescisão do contrato ocorra dentro dos 12 (doze) primeiros meses de vigência, e, de R\$ 364,00 (trezentos e sessenta e quatro reais), se a mesma ocorrer após o 12º (décimo segundo) mês.

7.RESCISÃO. O contrato poderá ser rescindido, na hipótese de infração contratual, caso a parte infratora não corrija o inadimplemento, após notificação. Toda rescisão somente se efetivará após 30 dias de sua comunicação. Os serviços adquiridos por interatividade serão cobrados posteriormente, caso após a retirada dos equipamentos seja constatado que esses não foram devidamente reportados para cobrança.

8.ALTERAÇÕES DO CONTRATO. As alterações a este contrato que importem em ônus financeiro ao Assinante, serão feitas mediante comunicação prévia ao mesmo, que poderá manifestar a sua concordância, por qualquer meio disponível, renegociar o contrato ou qualquer das partes poderá denunciá-lo, caso não se cheguem a um acordo.

9.DISPOSIÇÕES GERAIS. A regulamentação pertinente aos serviços prestados pela TVA, está disponível, no site da ANATEL www.anatel.gov.br; no ícone “biblioteca”. Todas as informações técnicas dos serviços prestados pela TVA, poderão ser verificados no site da TVA, www.tva.com.br ou através da Central de Relacionamento com o Assinante.

9.1.A TVA se obriga a manter inviolabilidade e o segredo da comunicação, salvo por determinação judicial;

9.2.É Expressamente vedada ao assinante, ou terceiros não autorizados pela TVA, qualquer intervenção na instalação dos equipamentos, seja para manutenção corretiva, seja para qualquer alteração, sob pena de responder pelos prejuízos causados por interferências prejudiciais na rede.

9.3.O Assinante deverá informar a TVA imediatamente, sobre quaisquer atos ou incidentes que envolvam pirataria ou acesso ilegal, de que tenham ciência, inclusive o acesso por terceiro não autorizado a receber este Serviço.

9.4.Os serviços de televisão por assinatura e SCM são para uso exclusivamente individual e doméstico do Assinante, sendo vedado o compartilhamento. É proibida a cessão, comercialização, operação em rede, ou qualquer utilização econômica pelo Assinante, sujeitando-se o infrator a indenização pelo uso indevido, em qualquer dos serviços prestados.

10.FORO. As partes elegem o Foro da Comarca de São Paulo para dirimir dúvidas oriundas deste instrumento.

CONDIÇÕES ESPECÍFICAS - TELEVISÃO POR ASSINATURA

1.Correrão por conta do Assinante os serviços de instalação de videocassetes, video-games, home theater e troca de ponto, que serão cobrados de acordo com a tabela em vigor, disponibilizada conforme item 2.1 acima.

2.A TVA não se obriga a manter a grade inicialmente comercializada e dá ao Assinante o direito de rescindir o contrato, sem ônus, caso não concorde com a substituição ou supressão de algum canal.

3.A composição e quantidade de canais dos pacotes de programação por sinal analógico e digital são diferentes.

4.O serviço de pay-per-view poderá ser disponibilizado no sinal digital e analógico, sendo que o mesmo será cobrado por evento.

4.1.A Cobrança pelos serviços a la carte (Eróticos, eventos PPV, PPV esportivo) serão lançadas para o ponto instalado, ou seja, se for solicitado evento PPV no ponto principal e o mesmo evento PPV no ponto extra serão cobrados como sendo 2 (dois) serviços a la carte.

5.Caso sejam incluídos novos canais nos pacotes de programação e o Assinante opte pelo seu recebimento, a TVA

poderá cobrar um valor adicional na mensalidade.

6. Na assinatura do Sistema MMDS, a TVA se reserva o direito de, a qualquer tempo, cancelar ou substituir o canal de revista eletrônica, bem como os canais de TV aberta, não codificados, transmitidos gratuitamente ao Assinante.

7. O Assinante que desejar receber um exemplar da Revista TVA, seja gráfico ou eletrônico que venha a substituí-la, deverá informar esta opção no anverso, arcando com o respectivo custo. O Assinante poderá descontinuar ou retomar o recebimento da revista mediante comunicação ao CRA.

8. Caso o assinante opte por canais de programação adulta e/ou erótica, desde já se compromete a não disponibilizar e/ou permitir que menores de 18 anos tenham acesso à programação desses canais, responsabilizando-se pela administração e segurança de sua senha, sob pena de responder pelos delitos descritos no ECA e demais diplomas legais.

CONDIÇÕES ESPECÍFICAS DO SERVIÇO DE COMUNICAÇÃO MULTIMÍDIA – SCM (PAY-PER-VIEW/VÍDEO ON DEMAND)

DO OBJETO

1. Este instrumento tem por objeto tornar disponível ao ASSINANTE, pessoa física ou jurídica, o Serviço de Comunicação Multimídia – SCM, via Internet, consistente no fornecimento de programação nas modalidades de “pay-per-view (PPV)” e/ou “vídeo on demand (VOD)”, para solicitação por programa, mediante pagamento por evento, a critério do Assinante (“Serviço”).

2. A programação disponível para este Serviço, as especificações técnicas e os preços, poderão ser obtidos no site www.ajato.com.br.

DA ADESÃO AO SERVIÇO

3. A adesão ao serviço dar-se-á por meio de contratação efetuada por intermédio dos representantes da TVA ou por meio do site www.ajato.com.br, no qual, o interessado efetuará o seu cadastro e manifestará a aceitação do presente CONTRATO, mediante "clique" eletrônico no espaço "LI E CONCORDO COM O CONTRATO DE SERVIÇO".

4. O ASSINANTE está ciente de que, para usufruir de serviços fornecidos pelo site www.ajato.com.br, precisará efetuar seu cadastro on-line.

5. Ao efetuar a compra de um vídeo no sistema PPV / VOD, o Assinante receberá uma senha de acesso por meio do endereço eletrônico informado em seu cadastro, a qual terá validade de 7 (sete) dias contados a partir da contratação do serviço. O assinante poderá assistir ao evento contratado no prazo de 24 (vinte e quatro) horas a partir do primeiro acesso ao evento adquirido.

6. O ASSINANTE é o único responsável por quaisquer encargos decorrentes da utilização do Serviço, em seu nome ou com a sua senha ("password"), devendo tomar todas as medidas necessárias para impedir a utilização indevida dessa.

7. No ato da adesão, o ASSINANTE, expressamente autoriza a TVA a integrar seus dados pessoais ao banco de dados da TVA, mediante o que, o ASSINANTE passará a ser informado sobre lançamentos, ofertas especiais, promoções da TVA ou de outras EMPRESAS, ressalvando-se, a qualquer tempo, o direito do ASSINANTE, que não tiver mais interesse no recebimento das informações, de entrar em contato com a Central de Relacionamento da TVA e solicitar a exclusão das ações acima referidas.

DO PREÇO DOS SERVIÇOS

8. O ASSINANTE pagará à TVA o preço do evento contratado, que estará disponível no site www.ajato.com.br.

9. Os valores devidos pelo ASSINANTE à TVA relativos ao preço dos programas disponibilizados são os efetivamente praticados na data da contratação, que variarão conforme as condições comerciais oferecidas pela TVA, e a modalidade escolhida pelo ASSINANTE no momento da contratação dos serviços.

10. O valor do Serviço será reajustado na periodicidade mínima admitida em lei, atualmente anual, com base na variação do Índice Geral de Preços – Mercado/IGP-M, divulgado pela Fundação Getúlio Vargas, ou, no caso de sua extinção ou da inexistência de sua divulgação, pelo Índice Geral de Preços - Disponibilidade Interna/IGP-DI, divulgado pela Fundação Getúlio Vargas, ou, no caso de sua extinção ou da inexistência de sua divulgação, pelo Índice de Preços ao Consumidor – IPC (FIPE), ou, no caso de sua extinção ou da inexistência de sua divulgação, por outro índice que melhor reflita a perda do poder aquisitivo da moeda nacional ocorrida no período.

11. O preço estabelecido para os serviços considera a carga tributária e contributiva atualmente incidente sobre os mesmos. A majoração, diminuição, criação ou revogação de tais encargos implicará a necessária e automática revisão do preço, para mais ou para menos, correspondentemente, de forma a neutralizar tal ocorrência e restabelecer o equilíbrio da remuneração, preservando o preço líquido.

12. A cobrança do Serviço será realizada mediante o envio pela TVA ao Assinante de documento de cobrança, que pode conter também outros serviços contratados pelo assinante junto à TVA, mediante uso de cartão de crédito ou mediante débito em conta corrente, conforme opção do assinante no ato da compra.

13. O não recebimento da fatura ou documento de cobrança mensal até seu vencimento não isenta o ASSINANTE de realizar o pagamento, dos valores por ele devidos, até o prazo de vencimento. Neste caso, o ASSINANTE deverá entrar em contato com a TVA (CRA) que informará o procedimento a ser adotado para efetivação do pagamento devido.

DO ATRASO NOS PAGAMENTOS

14. O não pagamento, por parte do ASSINANTE, de qualquer dos valores devidos em seu respectivo vencimento acarretará juros de mora à razão de 1% (um por cento) ao mês,

calculados "pro rata die" sobre o valor original do evento , até a data do efetivo pagamento, bem como a incidência de multa de 2% (dois por cento) sobre o valor do principal.

15. A eventual tolerância da TVA com relação à dilação do prazo para pagamento não será interpretada como novação contratual. Na hipótese de pagamento mediante boleto bancário e, sendo este o meio escolhido pelo ASSINANTE caberá a ele informar, antes da respectiva data de vencimento, à TVA o seu não recebimento, sob pena de cobrança dos encargos moratórios devidos.

16. Em face do não pagamento de qualquer valor, total ou parcial, na data de seu respectivo vencimento, o ASSINANTE será considerado inadimplente, podendo neste caso a TVA, após ter iniciado, por si ou por intermédio de terceiros, os procedimentos legais de cobrança (avisos de cobrança, inscrição no cadastro de inadimplentes - SPC), cessar a disponibilização do Serviço. :

17. O inadimplemento, total ou parcial, de quaisquer pagamentos referentes à prestação do Serviços ora contratado, acarretará necessariamente e automaticamente a suspensão e/ou cancelamento do mesmo sem que assista ao ASSINANTE direito a qualquer indenização ou reposição a qualquer título, competindo-lhe, contudo, o pagamento à TVA dos eventuais saldos dos preços eventualmente ainda não liquidados na ocasião da suspensão e/ou da rescisão de que trata esta cláusula.

18. Em caso de atraso superior a 30 (trinta dias), da data do vencimento, a TVA poderá dar o presente contrato por rescindido, independentemente de qualquer aviso ou notificação judicial ou extrajudicial, com a conseqüente e imediata extinção da prestação do Serviço.

DO PRAZO

19. O presente contrato é celebrado por prazo indeterminado.

DA RESCISÃO CONTRATUAL

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

- a) seja cancelada a autorização outorgada à TVA pelo Órgão federal competente;
- b) o ASSINANTE que definitivamente não tenha mais interesse na compra do evento deverá comunicar sua decisão à TVA para cancelamento do serviço contratado, a qualquer tempo e sem ônus adicional;
- c) o ASSINANTE utilize indevidamente os serviços por meio de reprodução dos conteúdos ou por qualquer outro meio.

21. Qualquer das partes poderá rescindir o presente contrato, na hipótese de violação de qualquer de suas cláusulas. É assegurado à TVA o direito de rescindir o presente contrato, imediatamente, na ocorrência das seguintes hipóteses, sem que lhe seja atribuído qualquer ônus:

- a) sejam suspensos/cancelados os eventos do ASSINANTE inadimplente, hipótese em que o ASSINANTE não terá direito à devolução de qualquer quantia até então paga,

permanecendo responsável pelo pagamento dos valores em atraso, acrescido dos encargos legais e contratualmente previstos;

b) seja identificada a reprodução indevida dos conteúdos transmitidos, quer por cópia, quer por utilização em número superior ao de pontos e de forma diversa do contratado, para si ou para terceiros;

c) Haja constatação, por parte da TVA, de que o ASSINANTE está realizando práticas expressamente vedadas e/ou consideradas lesivas no presente instrumento.

DOS DIREITOS E OBRIGAÇÕES DAS PARTES

22. É expressamente vedado ao ASSINANTE: acoplar, sem autorização da operadora, equipamentos, de maneira que permitam a recepção de serviços adicionais não contratados pelo ASSINANTE, condutas, comumente conhecidas como “pirataria”;

23. A TVA se obriga a manter inviolabilidade e o sigredo da comunicação, respeitadas as hipóteses e condições constitucionais e legais de quebra de sigilo de telecomunicações.

24. O ASSINANTE deverá informar a TVA imediatamente, sobre quaisquer atos ou incidentes que envolvam pirataria ou acesso ilegal, de que tenham ciência, inclusive o acesso por terceiro não autorizado a receber este Serviço.

25. Os serviços TVA são prestados exclusivamente para uso individual e doméstico de cada ASSINANTE, sendo vedado o compartilhamento, cessão, comercialização, operação em rede, ou qualquer utilização econômica pelo Assinante, sujeitando-se o infrator a indenização pelo uso indevido.

26. O ASSINANTE reconhece que a TVA não tem qualquer responsabilidade:

a) por prejuízos decorrentes da impossibilidade do uso profissional do evento pelo ASSINANTE, em caso de eventual interrupção ou indisponibilidade do serviço;

b) sobre dados, informações, imagens, sons ou qualquer conteúdo recebido ou transmitido através do Serviço objeto do presente contrato;

c) por qualquer eventual invasão de privacidade das informações dos seus microcomputadores conectados à Internet por meio desta prestação de serviços;

DO CENTRO DE ATENDIMENTO AO ASSINANTE

27. A TVA colocará a disposição do ASSINANTE, gratuitamente, atendimento telefônico para o Serviço que lhe será prestado pela TVA, através de sua Central de Relacionamento, por meio do telefone 0800 704 2813, disponível 24 horas por dia, 7 dias por semana.

DOS PROVEDORES DE ACESSO À INTERNET

28. O assinante poderá, adicionalmente, contratar o serviço de provimento de acesso à Internet da TVA, na modalidade Serviço de Valor Adicionado – SVA.

DAS ALTERAÇÕES DO CONTRATO

29. As eventuais alterações, serão feitas mediante comunicação prévia ao ASSINANTE que poderá manifestar a sua concordância, por qualquer meio disponível ou renegociar o

contrato e, caso não haja acordo quanto às alterações propostas, o assinante poderá denunciar o contrato, sem ônus a nenhuma das partes.

DOS DIREITOS E DEVERES DO ASSINANTE PREVISTOS NA LEGISLAÇÃO

30. Dispõem os artigos 59 e 60 da Resolução 272/2001 da ANATEL que são direitos e deveres do ASSINANTE:

“Art. 59. O assinante do SCM têm direito, sem prejuízo do disposto na legislação aplicável:

I - de acesso ao serviço, mediante contratação junto a uma OPERADORA;

II - à liberdade de escolha da OPERADORA;

III - ao tratamento não discriminatório quanto às condições de acesso e fruição do serviço;

IV - à informação adequada sobre condições de prestação do serviço, em suas várias aplicações, facilidades adicionais contratadas e respectivos preços;

V - à inviolabilidade e ao segredo de sua comunicação, respeitadas as hipóteses e condições constitucionais e legais de quebra de sigilo de telecomunicações;

VI - ao conhecimento prévio de toda e qualquer alteração nas condições de prestação do serviço que lhe atinja direta ou indiretamente;

VII - ao cancelamento ou interrupção do serviço prestado, a qualquer tempo e sem ônus adicional;

VIII - a não-suspensão do serviço sem sua solicitação, ressalvada a hipótese de débito diretamente decorrente de sua utilização ou por descumprimento de deveres constantes do art. 4º da Lei nº 9.472, de 1997;

IX - ao prévio conhecimento das condições de suspensão do serviço;

X - ao respeito de sua privacidade nos documentos de cobrança e na utilização de seus dados pessoais pela OPERADORA;

XI - de resposta eficiente e pronta às suas reclamações, pela OPERADORA;

XII - ao encaminhamento de reclamações ou representações contra a OPERADORA, junto à Anatel ou aos organismos de defesa do consumidor;

XIII - à reparação pelos danos causados pela violação dos seus direitos;

XIV - à substituição do seu código de acesso, se for o caso, nos termos da regulamentação;

XV - a não ser obrigado ou induzido a adquirir 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;

XVI - a ter restabelecida a integridade dos direitos relativos à prestação dos serviços, a partir da purgação da mora, ou de acordo celebrado com a OPERADORA, com a imediata exclusão de informação de inadimplência sobre ele anotada;

XVII - a ter bloqueado, temporária ou permanentemente, parcial ou totalmente, o acesso a comodidades ou utilidades solicitadas;

XVIII - à continuidade do serviço pelo prazo contratual;

XIX - ao recebimento de documento de cobrança com discriminação dos valores cobrados.

Art. 60. Constituem deveres dos assinantes:

I - utilizar adequadamente o serviço, os equipamentos e as redes de telecomunicações;

II - preservar os bens da OPERADORA e aqueles voltados à utilização do público em geral;

III - efetuar o pagamento referente à prestação do serviço, observadas as disposições deste Regulamento;

IV - providenciar local adequado e infra-estrutura necessários à correta instalação e funcionamento de equipamentos da OPERADORA, quando for o caso;

V - somente conectar à rede da OPERADORA, terminais que possuam certificação expedida ou aceita pela Anatel.”

DOS DIREITOS E OBRIGAÇÕES DA OPERADORA PREVISTOS NA LEGISLAÇÃO

31. Dispõe os artigos 48/58 a Resolução 272/2001 da ANATEL que são direitos e obrigações da TVA:

“Art. 48. Constituem direitos da OPERADORA, além dos previstos na Lei nº 9.472, de 1997, na regulamentação

pertinente e os discriminados no termo de autorização para prestação do serviço:

I - empregar equipamentos e infra-estrutura que não lhe pertençam;

II - contratar com terceiros o desenvolvimento de atividades inerentes, acessórias ou complementares ao serviço.

§ 1º A OPERADORA, em qualquer caso, continuará responsável perante a Anatel e os assinantes pela prestação e execução do serviço.

§ 2º As relações entre a OPERADORA e os terceiros serão regidas pelo direito privado, não se estabelecendo qualquer relação jurídica entre os terceiros e a Anatel.

Art. 49. Quando uma OPERADORA contratar a utilização de recursos integrantes da rede de outra OPERADORA de SCM ou de OPERADORAs de qualquer outro serviço de telecomunicação de interesse coletivo para a constituição de sua própria rede, caracterizar-se-á a situação de exploração industrial.

Parágrafo único. Os recursos contratados em regime de exploração industrial serão considerados parte da rede da OPERADORA contratante.

Art. 50. É vedado à OPERADORA condicionar a oferta do SCM à aquisição de qualquer outro serviço ou facilidade, oferecido por seu intermédio ou de suas coligadas, controladas ou controladoras, ou condicionar vantagens ao assinante à compra de outras aplicações ou de serviços adicionais ao SCM, ainda que prestados por terceiros.

Parágrafo único. A OPERADORA poderá, 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.

Art. 51. A OPERADORA deve manter um centro de atendimento telefônico para seus assinantes, com discagem direta gratuita durante vinte e quatro horas por dia, sete dias por semana.

Art. 52. A OPERADORA não pode impedir, por contrato ou por qualquer outro meio, que o assinante seja servido por

outras redes ou serviços de telecomunicações.

Art. 53. Face a reclamações e dúvidas dos assinantes a OPERADORA deve fornecer imediato esclarecimento e sanar o problema com a maior brevidade possível.

Parágrafo único. O acúmulo de reclamações da mesma natureza por parte de diferentes assinantes poderá ser objeto de diligência da Anatel.

Art. 54. Em caso de interrupção ou degradação da qualidade do serviço, a OPERADORA deve descontar da assinatura o valor proporcional ao número de horas ou fração superior a trinta minutos.

§ 1º A necessidade de interrupção ou degradação do serviço por motivo de manutenção, ampliação da rede ou similares deverá ser amplamente comunicada aos assinantes que serão afetados, com antecedência mínima de uma semana, devendo os mesmos terem um desconto na assinatura à razão de 1/30 (um trinta avos) por dia ou fração superior a quatro horas.

§ 2º A interrupção ou degradação do serviço por mais de três dias consecutivos e que atinja mais de dez por cento dos assinantes deverá ser comunicada à Anatel com uma exposição dos motivos que a provocaram e as ações desenvolvidas para a normalização do serviço e para a prevenção de novas interrupções.

§ 3º A OPERADORA não será obrigada a efetuar o desconto se a interrupção ou degradação do serviço ocorrer por motivos de caso fortuito ou de força maior, cabendo-lhe o ônus da prova.

Art. 55. Sem prejuízo do disposto na legislação aplicável, as OPERADORAs de SCM têm a obrigação de:

I - não recusar o atendimento a pessoas cujas dependências estejam localizadas na área de prestação do serviço, nem impor condições discriminatórias, salvo nos casos em que a pessoa se encontrar em área geográfica ainda não atendida

pela rede, conforme cronograma de implantação constante do termo de autorização;

II - tornar disponíveis ao assinante, com antecedência razoável, informações relativas a preços, condições de fruição do serviço, bem como suas alterações;

III - descontar do valor da assinatura o equivalente ao número de horas ou fração superior a trinta minutos de serviço interrompido ou degradado em relação ao total médio de horas da capacidade contratada;

IV - tornar disponíveis ao assinante informações sobre características e especificações técnicas dos terminais, necessárias à conexão dos mesmos à sua rede, sendo-lhe vedada a recusa a conectar equipamentos sem justificativa técnica comprovada;

V - prestar esclarecimentos ao assinante, de pronto e livre de ônus, face a suas reclamações relativas à fruição dos serviços;

VI - observar os parâmetros de qualidade estabelecidos na regulamentação e no contrato celebrado com o assinante, pertinentes à prestação do serviço e à operação da rede;

VII - observar as leis e normas técnicas relativas à construção e utilização de infra-estruturas;

VIII - prestar à Anatel, sempre que solicitado, informações técnico-operacionais ou econômicas, em particular as relativas ao número de assinantes e à área de cobertura e aos valores aferidos pela OPERADORA em relação aos parâmetros indicadores de qualidade,

bem como franquear aos representantes da Anatel o acesso a suas instalações ou à documentação quando solicitado;

IX - manter atualizados, junto à Anatel, os dados cadastrais de endereço, identificação dos diretores e responsáveis e composição acionária quando for o caso;

X - manter as condições subjetivas, aferidas pela Anatel, durante todo o período de exploração do serviço.

Art. 56. Diante de situação concreta ou de reclamação fundamentada sobre abuso de preço, imposição de condições contratuais abusivas, tratamento discriminatório ou práticas tendentes a eliminar deslealmente a competição, a Anatel poderá, após análise, determinar a implementação das medidas cabíveis, sem prejuízo de o reclamante representar o caso perante outros órgãos governamentais competentes.

Art. 57. A OPERADORA observará o dever de zelar estritamente pelo sigilo inerente aos serviços de telecomunicações e pela confidencialidade quanto aos dados e informações do assinante, empregando todos os meios e tecnologia necessárias para assegurar este direito dos usuários.

Parágrafo único. A OPERADORA tornará disponíveis os dados referentes à suspensão de sigilo de telecomunicações para a autoridade judiciária ou legalmente investida desses poderes que determinar a suspensão de sigilo.

Art. 58. Na contratação de serviços e na aquisição de equipamentos e materiais vinculados ao SCM, a OPERADORA se obriga a considerar ofertas de fornecedores independentes, inclusive os nacionais, e basear suas decisões, com respeito às diversas ofertas apresentadas, no cumprimento de critérios objetivos de preço, condições de entrega e especificações técnicas estabelecidas na regulamentação pertinente.

Parágrafo único. Na contratação em questão, aplicam-se os procedimentos do Regulamento sobre Procedimentos de Contratação de Serviços e Aquisição de Equipamentos ou Materiais pelas OPERADORAS de Serviços de Telecomunicações, aprovado pela Resolução nº 155 da Anatel, de 5 de agosto de 1999.”

DOS PARAMETROS DE QUALIDADE DO SERVIÇO PRESTADO

32. A Anatel estabelece no artigo 47 de sua Resolução 272/2001 o seguinte:

“Art. 47. São parâmetros de qualidade para o SCM, sem prejuízo de outros que venham a ser definidos pela Anatel:

I - fornecimento de sinais respeitando as características estabelecidas na regulamentação;

II - disponibilidade do serviço nos índices contratados;

III - emissão de sinais eletromagnéticos nos níveis estabelecidos em regulamentação;

IV - divulgação de informações aos seus assinantes, de forma inequívoca, ampla e com antecedência

razoável, quanto a alterações de preços e condições de fruição do serviço;

V - rapidez no atendimento às solicitações e reclamações dos assinantes;

VI - número de reclamações contra a OPERADORA;

VII - fornecimento das informações necessárias à obtenção dos indicadores de qualidade do serviço, de planta, bem como os econômico-financeiros, de forma a possibilitar a avaliação da qualidade na prestação do serviço.”

DAS DISPOSIÇÕES GERAIS

33. O ASSINANTE reconhece que todas as obras intelectuais, "softwares", marcas e tecnologia disponibilizadas ou veiculadas pela TVA ou por terceiros, são protegidas por direitos de propriedade intelectual ou autoral, de titularidade da TVA ou terceiros. A violação de tais direitos pelo Assinante ensejará na rescisão deste contrato e nas medidas legais cabíveis.

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

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

36. A legislação que regula os serviços ora contratados pode ser obtida na INTERNET no sitio (site) oficial da Agência Nacional de Telecomunicações (ANATEL) www.anatel.gov.br, através dos correios, mediante correspondência para o endereço: SAUS Quadra 06 Blocos E e H, CEP 70.070-940 - Brasília – DF, Biblioteca - Anatel Sede - Bl. F – Térreo, ou através da Central de Atendimento da ANATEL: 0800-33-2001; Pabx: (0XX61) 2312-2000; Fax: (0XX61) 2312-2002.

37. As partes elegem o foro da comarca de São Paulo, Estado de São Paulo, para dirimir as controvérsias porventura oriundas deste contrato, com expressa renúncia a qualquer outro, por mais privilegiado que seja.

CONDIÇÕES ESPECÍFICAS – PROVIMENTO À INTERNET

1.OBJETO DO CONTRATO

- 1.1 Este contrato tem por objeto a aquisição pelo ASSINANTE junto à TVA do direito de acesso aos Serviço de Provimento à INTERNET nos termos e condições fixadas no anverso da Ordem de Serviço (OS), segundo opção do próprio ASSINANTE.
- 1.2 A TVA disponibilizará ao Assinante o provimento de acesso à Internet para uso individual, bem como acesso à rede mundial Internet em velocidade contratada e sua respectiva franquia de consumo mensal, conforme tabela vigente na data da contratação e disponível no site www.ajato.com.br.
- 1.3 Caso o Assinante atinja a sua franquia de consumo durante o mês, sua velocidade de tráfego de dados será automaticamente reduzida para a menor velocidade constante da tabela que integra este contrato em forma de anexo.

- 1.4 O serviço será prestado em diferentes faixas de velocidade, conforme o plano escolhido pelo Assinante e indicada na “Ordem de Serviço - OS” de instalação. Entretanto, fatores externos poderão influenciar diretamente na velocidade de tráfego.
- 1.5 A TVA garante ao Assinante o mínimo de 40% (quarenta por cento) da velocidade nominal contratada dentro de sua rede, por se tratar de ambiente restrito e controlado e disponibiliza ao assinante uma ferramenta para teste de velocidade. Para acessá-la, o assinante deve acessar o seguinte endereço em seu navegador:
<http://testevelocidade.ajato.com.br/>

2. INSTALAÇÃO

- 2.1 A TVA verificará as condições para a instalação e, se inadequadas, poderá encarregar-se da adequação.
- 2.2 A INSTALAÇÃO OCORRERÁ EM ATÉ 60 DIAS ÚTEIS, COM A PRÉVIA ANUÊNCIA DO RESPONSÁVEL E DO SÍNDICO, QUANDO NECESSÁRIA.
- 2.3 A mudança de endereço das instalações, desde que dentro da mesma área de recepção dos sinais TVA, deverá ser solicitada com antecedência mínima de 30 (trinta) dias. A TVA cobrará os serviços de retirada dos equipamentos e reinstalação no novo local, após verificar as condições técnicas do novo endereço, com base na tabela em vigor, que estará disponibilizada no site da TVA: www.tva.com.br; e na Central de Relacionamento com o Assinante – CRA.
- 2.4 O ASSINANTE PODERÁ SOLICITAR A INSTALAÇÃO DE PONTOS EXTRAS, QUE SERÃO COBRADOS DE ACORDO COM A TABELA VIGENTE À ÉPOCA DA CONTRATAÇÃO.

3. EQUIPAMENTOS

- 3.1 Para que o Assinante possa utilizar-se do Provimento à Internet, deverá possuir um microcomputador com cable modem, softwares e hardwares compatíveis com os requisitos técnicos necessários à conexão, dispostos no site AJATO.
- 3.2 Será de inteira responsabilidade do assinante falhas na adequação ou manutenção do microcomputador, do cable modem, softwares ou hardwares, bem como pela configuração e manutenção de eventual compartilhamento;

4. PRAZO

- 4.1 ESTE CONTRATO É CELEBRADO PELO PERÍODO DE 18 (DEZOITO) MESES CONTADOS DA INSTALAÇÃO DOS EQUIPAMENTOS OU DO PAGAMENTO DA PRIMEIRA PARCELA DA MENSALIDADE, O QUE OCORRER PRIMEIRO. VENCIDO O PRAZO, O CONTRATO SERÁ PRORROGADO, AUTOMATICAMENTE, POR PERÍODOS IGUAIS E

CONSECUTIVOS, SALVO SE UMA DAS PARTES SE MANIFESTAR EM CONTRÁRIO NOS TRINTA DIAS QUE ANTECEDEM O SEU TÉRMINO.

- 4.2 Caso o Assinante decida rescindir o contrato antes de decorridos os 18 (dezoito) primeiros meses de vigência, este declara-se ciente e desde já concorda em efetuar o pagamento de uma diferença de preço, a título de reposição de custos de instalação, no valor de R\$ 485,00 (quatrocentos e oitenta e cinco reais) caso a rescisão do contrato ocorra dentro dos 12 (doze) primeiros meses de vigência, e, de R\$ 364,00 (trezentos e sessenta e quatro reais), se a mesma ocorrer após o 12º (décimo segundo) mês, valores esses a serem incluídos no boleto de cobrança, e, em se tratando de equipamentos financiados pela TVA, o valor que restar do valor total financiado.

5.RESCISÃO

- 5.1 O contrato poderá ser rescindido, na hipótese de infração contratual, caso a parte infratora não corrija o inadimplemento, após notificação.
- 5.2 Toda rescisão somente se efetivará após 30 dias de sua comunicação.
- 5.3 Os serviços adquiridos por interatividade serão cobrados posteriormente, caso após a retirada dos equipamentos seja constatado que esses não foram devidamente reportados para cobrança.

6. DISPOSIÇÕES GERAIS

- 6.1 Para criar seu e-mail, o assinante deverá se cadastrar pelos meios disponíveis (telefone ou site), informando o nome ("login") e obtendo uma senha ("password").
- 6.2 O Assinante será responsável por quaisquer encargos decorrentes da utilização do Provedor à Internet, em seu nome ou com a sua senha ("password"), devendo tomar todas as medidas necessárias para impedir a utilização indevida dessa.
- 6.3 O Assinante está ciente que, caso opte pelo compartilhamento, a velocidade de sua conexão será dividida pelo número de máquinas conectadas.
- 6.4 O Assinante deverá utilizar os Serviços com estrita observância das normas legais aplicáveis, dos padrões da Internet, das normas de segurança e privacidade e das recomendações da TVA que constem no site www.ajato.com.br, sob pena de rescisão do Contrato.
- 6.5 Assinante reconhece que todas as obras intelectuais, "softwares", marcas e tecnologia disponibilizadas ou veiculadas pela TVA ou por terceiros, são protegidas por direitos de propriedade intelectual ou autoral, de titularidade da TVA ou terceiros. A violação de tais direitos pelo Assinante ensejará na rescisão deste contrato e nas medidas legais cabíveis.

- 6.6 O Assinante reconhece que a TVA não tem qualquer responsabilidade: (i) por prejuízos decorrentes da impossibilidade do uso profissional do acesso pelo Assinante, em caso de eventual interrupção do serviço; (ii) sobre dados, informações, imagens, sons ou qualquer conteúdo recebido ou transmitido através do provimento de acesso à Internet; (iii) nas transações comerciais “on-line” efetuadas pelo Assinante ou terceiros em virtude da prestação do Provimento à Internet; (iv) por qualquer eventual invasão de privacidade das informações dos seus microcomputadores conectados à Internet por meio desta prestação de serviços; (v) pela origem e legalidade dos softwares instalados;(vii) sobre o conteúdo da "home-page" pessoal do Assinante.

7. FORO

- 7.1 As partes elegem o Foro da Comarca de São Paulo para dirimir dúvidas oriundas deste instrumento.

“Em cumprimento à decisão da Agência Nacional de Telecomunicações - Anatel, constante do Ato nº 65.327, de 04/06/2007, a partir de 01/11/2007, os contratos com os assinantes do Serviço de TV a Cabo na cidade de São Paulo S/A, passaram a ser executados pela Comercial Cabo TV São Paulo S/A em substituição à TVA Sistema de Televisão S/A”

