

## PLANO DE SERVIÇO TV POR ASSINATURA FÁCIL HD

### Plano de Serviço

#### 1. Aplicação

Este Plano de Serviço de TV é aplicável a autorizatória Claro S/A (Sucessora por incorporação da Net Serviços de Comunicação S/A), denominada doravante como Claro, em sua respectiva área de atuação, estando disponível a quaisquer interessados que contratem seus serviços de TV por assinatura.

Este Plano de Serviço de TV se aplica à prestação e à fruição do serviço de TV por assinatura que apresente a marca NET.

#### 2. Característica deste Plano

Este Plano de Serviço é ofertado a clientes interessados na contratação mensal de TV por Assinatura com a utilização de um ponto principal e a possibilidade de contratação de pontos opcionais limitados a uma quantidade tecnicamente viável no endereço, com valor de assinatura, mensalidade em Reais (R\$), estipulados no item 9.1, composto pelos canais obrigatórios dispostos no Regulamento 581 de 26/03/2012 e Lei 12485 de 12/09/2011 e de canais de programação, na tecnologia disponível (digital e de alta definição – HD).

##### 2.1 Da Programação

A programação disponível nos canais pode variar de acordo com os critérios estabelecidos pelas Programadoras, os quais a PRESTADORA também se submete.

Para consultar a Grade de Canais deste plano, acesse: [www.net.com.br](http://www.net.com.br).

O bloqueio de programas e canais que o usuário considere impróprios ou inadequados para acesso por crianças e adolescentes será realizado por meio de senha que deverá ser definida e cadastrada por controle remoto, pelo próprio usuário.

##### 2.2 Dos equipamentos decodificadores

Os equipamentos decodificadores são de propriedade da prestadora e serão cedidos ao usuário, em regime de comodato, locação ou por qualquer outro meio a critério da PRESTADORA, para fruição do serviço.

**ATENÇÃO!** As informações deste documento só serão válidas a partir da instalação e/ou ativação do serviço contratado. Caso a mesma não se dê, por qualquer questão, seja por parte do cliente ou da empresa fornecedora do serviço, estes documentos serão automaticamente invalidados

### **2.3 Das facilidades e serviços adicionais**

O usuário deste Plano de Serviço poderá contratar outros pacotes ou facilidades adicionais a serem disponibilizados no portal [www.net.com.br](http://www.net.com.br), por meio da Central de Relacionamento NET 10621 ou por meio de seu equipamento decodificador, que estarão sujeitos às condições comerciais vigentes e às tecnologias disponíveis, à época da contratação. Poderão ser solicitados pelo ASSINANTE, também conforme disponibilidade da PRESTADORA: (1) a recepção autônoma do SERVIÇO em pontos opcionais; (2) programas transmitidos de forma avulsa e em horário previamente programado pela PRESTADORA (pay-per-view); (4) canais individuais transmitidos de forma avulsa (a la carte); (6) serviços especializados de informações meteorológicas, bancárias, financeiras, culturais, ou de jogos eletrônicos (games); (7) serviços de valor adicionado.

### **2.4 Do serviço digital**

O serviço NET DIGITAL permite a recepção dos sinais de áudio, vídeo e dados, por meio de equipamento decodificador digital, e o acesso aos RECURSOS como aplicações de interatividade, guia eletrônico de programação, compra de conteúdo pelo controle remoto, dentre outros.

### **2.5 Do serviço de programação em alta definição – HD**

O serviço NET DIGITAL HD possibilita a recepção dos canais da programação em alta definição de imagem e som (condicionado aos canais com esta tecnologia que fizerem parte do pacote de canais contratado), por meio de um equipamento decodificador digital HD, bem como o acesso aos RECURSOS mencionados no item anterior, além do serviço de video on demand (NOW), quando disponível na cidade e região (bairro).

## **3. Critérios e forma de aplicação de cada item de cobrança deste Plano de Serviço**

### **3.1 Adesão e Taxa de Instalação**

É o valor cobrado do usuário do Plano de Serviço, pela ativação ou instalação do serviço.

**ATENÇÃO!** As informações deste documento só serão válidas a partir da instalação e/ou ativação do serviço contratado. Caso a mesma não se dê, por qualquer questão, seja por parte do cliente ou da empresa fornecedora do serviço, estes documentos serão automaticamente invalidados

### **3.2 Assinatura**

Corresponde ao valor a ser cobrado do usuário deste Plano de Serviço, com periodicidade mínima mensal, pelo fato de ter à sua disposição o serviço sob as condições previstas no Plano de Serviço.

### **3.3 Canais Avulsos e Serviços Adicionais TV**

Corresponde ao valor a ser cobrado do usuário deste Plano de Serviço de programação transmitida de forma avulsa e em horário previamente programado ou em horário escolhido pelo usuário e de canais individuais transmitidos de forma avulsa.

### **3.4 Pontos Opcionais**

É o valor mensal para cada ponto autônomo, simultâneo e independente do ponto principal, instalado no mesmo endereço, mediante a utilização de um decodificador para cada ponto.

## **4. Prazo de Carência**

Não se aplica a este Plano.

## **5. Transferências entre Planos de Serviço**

A transferência entre Planos de Serviços comercializados pela prestadora é sempre livre para o assinante, observadas as condições do Contrato de Permanência acordadas na contratação.

## **6. Desistência dos Serviços**

A desistência dos Serviços é sempre livre para o assinante, observadas as condições do Contrato de Permanência acordadas na contratação.

**ATENÇÃO!** As informações deste documento só serão válidas a partir da instalação e/ou ativação do serviço contratado. Caso a mesma não se dê, por qualquer questão, seja por parte do cliente ou da empresa fornecedora do serviço, estes documentos serão automaticamente invalidados

## 7. Permanência Mínima

O usuário poderá, contratualmente, firmar compromisso de permanência mínima com a prestadora pelo período de 12 meses, contados a partir da data de início da fruição dos benefícios, e, em contrapartida, usufruirá de benefícios especiais, isenções de taxas, descontos em preços, em caráter temporário, conforme Contrato de Permanência vigente à época da contratação.

## 8. Reajuste de Valores

Os valores das tarifas e preços integrantes deste Plano de Serviço serão reajustados, com observância de no mínimo 12 meses contados da data para instalação do serviço, com base na variação positiva do IGP-M, ou, no caso de sua extinção, por outro índice indicado a substituí-lo. No caso de a legislação pertinente admitir reajuste em prazo inferior ao descrito, os valores das tarifas e preços integrantes deste Plano poderão ser reajustados em menor periodicidade permitida por lei.

## 9. Valores estabelecidos para este Plano de Serviço

Os valores abaixo descritos referem-se aos preços máximos aplicáveis para este Plano de Serviço, expressos em Reais (R\$):

### 9.1 Preços para contratação com permanência mínima (valores de referência para o Estado de São Paulo)

Descrição	Tecnologia	Quantidade mínima de canais de programação		Adesão	Instalação	Assinatura mensal			Adesão PO Gratis no Combo
		Digital	HD			Preço avulso	Preço com contratação de outro serviço	Preço com contratação de pelo menos três serviços	
NET FACIL HD	HD	-	10	R\$ 120,00	R\$ 0,00	R\$ 179,98	R\$ 69,99	R\$ 69,99	-

### 9.2 Preços para contratação sem permanência mínima (valores de referência para o Estado de São Paulo)

Descrição	Tecnologia	Quantidade mínima de canais de programação		Adesão	Instalação	Assinatura mensal			Adesão PO Gratis no Combo
		Digital	HD			Preço avulso	Preço com contratação de outro serviço	Preço com contratação de pelo menos três serviços	
NET FACIL HD	HD	-	10	R\$ 1.120,00	R\$ 0,00	R\$ 179,98	R\$ 69,99	R\$ 69,99	-

**ATENÇÃO!** As informações deste documento só serão válidas a partir da instalação e/ou ativação do serviço contratado. Caso a mesma não se dê, por qualquer questão, seja por parte do cliente ou da empresa fornecedora do serviço, estes documentos serão automaticamente invalidados

## **10. Itens adicionais aplicáveis para este plano de serviços**

### **10.1 Do Contrato de Prestação de Serviço**

**10.2** Este Plano de Serviço e seu sumário fazem parte integrante das Condições Gerais do Contrato de Prestação de Serviço de TV por assinatura (“CONTRATO”) disponibilizados no portal [www.net.com.br](http://www.net.com.br).

### **10.3 Da Suspensão Parcial ou total da prestação de serviço por inadimplência do usuário**

Constatada a inadimplência do usuário, poderá ocorrer a suspensão parcial ou total da prestação do serviço, em conformidade com o disposto no contrato de prestação do serviço e na regulamentação vigente.

### **10.4 Da Suspensão da prestação de serviço por solicitação do usuário**

O usuário tem o direito à suspensão temporária do serviço prestado, nos termos das regulamentações vigentes.

## **11. Critérios Alternativos**

Poderão ser utilizados critérios alternativos, não discriminatórios, de acordo com a regulamentação vigente do serviço, que resultem para os usuários em facilidades adicionais e valores inferiores àqueles estabelecidos neste Plano de Serviço.

## **12. Outras Disposições**

### **13.1 Do aparelho de TV do usuário**

O usuário deverá possuir televisor em perfeitas condições de funcionamento e com tecnologia compatível com o Plano de Serviço contratado.

## **13. Área de Prestação**

A disponibilidade de prestação do serviço deste plano de serviço pode ser consultada no site [www.net.com.br](http://www.net.com.br).