

Prezado ASSINANTE,

Considerando nosso compromisso com a transparência e dever de informação, comunicamos que houveram algumas mudanças nas cláusulas dos contratos que regem os Serviços HughesNet visando tornar mais fácil e clara sua compreensão.

Desta forma, as principais alterações foram:

NO CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE COMUNICAÇÃO MULTIMÍDIA:

1. Inclusão de responsabilidade do ASSINANTE pela infraestrutura elétrica no local de instalação, incluindo o sistema de aterramento elétrico em conformidade com as normas técnicas aplicáveis ¹ (cláusula 2.5);
2. Alteração do prazo máximo para instalação de 15 para 10 dias, excetuando-se os eventos que não dependerem da HUGHES tais como, casos fortuitos e/ou solicitação do próprio ASSINANTE de um prazo maior. Este prazo será aplicado também para solicitação de alteração de endereço (cláusula 3.2);
3. Inclusão da possibilidade de acompanhar o uso da franquia na “Área do Assinante”, por meio do aplicativo “HughesNet”, que pode ser baixado em smartphone. (cláusula 3.3.1);
4. Inclusão da indicação da possibilidade de teste de velocidade da conexão através do site www.hughesnet.com.br, esclarecendo que muitos sites com esta finalidade não estão devidamente adaptados para aferir a velocidade da internet em acessos via satélite (cláusula 3.3.4);
5. Esclarecimentos com relação a possibilidade de distorção da medição da velocidade instantânea se, no momento do teste de velocidade, estiver ocorrendo em conjunto o download/upload de arquivos que consumam capacidade de transmissão, tais como vídeos, fotos, músicas, etc (cláusula 3.3.4.1);
6. Esclarecimentos com relação a possibilidade de diminuição da velocidade, ou mesmo em caso de indisponibilidade do serviço em eventos, fora do controle da HUGHES, tais como: falta de energia elétrica, variações causadas por conexões de Roteadores Wi-Fi, variações extremas de condições atmosféricas, mau funcionamento ou incompatibilidade do aparelho utilizado pelo ASSINANTE, quantidade de aparelhos simultâneos utilizando o Serviço HughesNet, congestionamento nos domínios e páginas de destino na Internet, acesso a redes congestionadas de terceiros ou que apresentem lentidão e/ou excesso de pessoas conectadas simultaneamente ao provedor de conteúdo. Esclarecemos, ainda, que o “Serviço HughesNet” não é recomendável em casos de: jogos *on line* e que exijam aplicações e comandos em tempo real, monitoramento de câmeras de segurança (nos casos em que os equipamentos utilizados serem incompatíveis para acessar o Serviço HughesNet) (cláusula 3.3.6);
7. Esclarecimento quanto às características da “Rede HughesNet”, que foi dimensionada para aferir velocidade média de conexão maior ou igual a 80% da

velocidade contratada, em intervalos regulares de 01 (uma) hora, no período de maior movimento (08:00 às 22:00). A velocidade instantânea pode vir a sofrer variações devido aos fatores listados no item 6 descrito acima (cláusula 3.3.6.1);

8. Possibilidade de cobrança de taxa de remanejamento em caso de mudança do local da instalação dentro da mesma propriedade, desde que solicitado pelo ASSINANTE (cláusula 6.1.3);
9. Possibilidade de cobrança de valor extra por deslocamento de técnico em certos Estados (consulte o site www.hughesnet.com.br) – (cláusula 6.2);
10. A mudança de endereço do local de instalação será considerada uma nova adesão, podendo eventualmente também ocorrer a cobrança de desinstalação e da nova instalação (cláusula 6.5.3);
11. Previsão de rescisão contratual unilateral por parte da HUGHES, por motivo de inviabilidade técnica ou risco para a segurança da rede, caso seja constatado por 03 (três) meses consecutivos, o consumo de franquia 05 (cinco) vezes acima da **FRANQUIA PRINCIPAL** contratada (cláusula 8.7);
12. Possibilidade de fornecimento de Roteador Wi-Fi à título gratuito. A garantia do Roteador Wi-Fi será de 03 (três) meses contados da data do seu fornecimento (cláusula 11.5.4);
13. As solicitações de alterações das características do “Serviço HughesNet” contratado tais como, dados cadastrais, alterações do pacote, cancelamento e outros permitidos ao ASSINANTE, somente poderão ser feitas pelo próprio ASSINANTE ou procurador por meio de apresentação da PROCURAÇÃO competente e com poderes específicos para tanto (cláusula 13.2);

NO CONTRATO DE CONDIÇÕES GERAIS PARA RECEBIMENTO DE EQUIPAMENTOS HUGHES EM COMODATO:

1. Inclusão da descrição dos equipamentos que são objeto do Comodato (cláusula 1.3);
2. Possibilidade de fornecimento de Roteador Wi-Fi à título gratuito. A garantia do Roteador Wi-Fi será de 03 (três) meses contados da data do seu fornecimento (cláusula 1.4);

NO CONTRATO DE CONDIÇÕES GERAIS DO COMPROMISSO DE PERMANÊNCIA AOS SERVIÇOS HUGHESNET:

1. A cobrança do valor da multa de permanência, por cancelamento antecipado e movida pelo ASSINANTE, por motivos não causados pela HUGHES, será de R\$ 1.000,00 (um mil reais), calculada *pro-rata* pelo tempo de utilização do “Serviço HughesNet” e, de acordo com o número de dias em que o ASSINANTE permaneceu com os serviços (cláusula 3.2);

¹ (ABNT- Associação Brasileira de normas técnicas - Norma 5410/1997, Norma 5419 /2015 e NR10/201