

## CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE COMUNICAÇÃO MULTIMÍDIA

Por este instrumento,

**HUGHES TELECOMUNICAÇÕES DO BRASIL LTDA.**, sociedade empresária com sede na Av. Brigadeiro Faria Lima, nº 201, Conjunto 72, Pinheiros, São Paulo, SP, inscrita no CNPJ/MF sob nº 05.206.385/0001-61, autorizada a prestar o Serviço de Comunicação Multimídia, Termo PVST/ SPV N.º 016/2003 – ANATEL, emitido pela Agência Nacional de Telecomunicações – ANATEL, doravante denominada “**HUGHES**”, prestará ao “**ASSINANTE**”, identificado na proposta de assinatura, ordem de serviço de instalação e/ou no banco de dados, de acordo com as informações prestadas pessoalmente na contratação dos Serviços, ao Revendedor Autorizado, pelo telefone, ou via internet, os Serviços de Comunicação Multimídia (SCM), conforme disposições descritas por este Contrato e Regulamentação do SCM e normas pertinentes publicadas pela Agência Nacional de Telecomunicações – ANATEL.

### 1. OBJETO

1.1. O SCM ora contratado consiste na disponibilidade de acesso para transmissão e recepção (transporte) de sinais digitais de comunicação multimídia, por meio satélite, mediante remuneração, interligando a internet com o computador, tablet, ou outros dispositivos do Assinante.

1.2. O SCM, objeto da prestação dos serviços pela HUGHES será doravante denominado “**Serviço HUGHESNET**”.

### 2. REQUISITOS PARA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO HUGHESNET

2.1. Para a disponibilização e regular funcionamento do Serviço HUGHESNET, são necessários os seguintes requisitos:

2.1.1. Endereço de instalação situado em localidade com cobertura do satélite e de possível atendimento pela HUGHES;

2.1.2. Energia elétrica;

2.1.3. Modem com seus acessórios compatíveis com o Serviço HUGHESNET;

2.1.4. Antena com dispositivo transmissor e receptor dos sinais transmitidos pela HUGHES;

2.1.5. Viabilidade técnica para recebimento e transmissão dos sinais no endereço de instalação;

2.2. A infraestrutura do local de instalação deve obedecer às especificações técnicas indicadas pela HUGHES, conforme informado no site [www.hughesnet.com.br](http://www.hughesnet.com.br);

2.3. No caso de impossibilidade técnica para a habilitação do Serviço HUGHESNET no endereço de instalação solicitado, este contrato estará automaticamente extinto, sem que caiba ônus ou qualquer espécie de ressarcimento a qualquer das partes, salvo restituição de eventuais valores pagos antecipadamente.

2.4. O endereço de instalação será o informado pelo ASSINANTE no momento da contratação, não sendo permitido o uso ou a transferência do Serviço HUGHESNET em um ponto de conexão situado em endereço diverso da instalação.

2.5. É de responsabilidade do ASSINANTE que a infraestrutura elétrica esteja em conformidade com as normas técnicas<sup>1</sup>, incluindo o sistema de aterramento elétrico no local de instalação dos Equipamentos.

<sup>1</sup> (Associação Brasileira de normas técnicas - Norma 5410/1997, Norma 5419 /2015 e NR10/2016)  
Contrato De Prestação De Serviços De Comunicação Multimídia HUGHESNET – 03/12/2018

### **3. CARACTERÍSTICAS BÁSICAS DO SERVIÇO HUGHESNET**

3.1. Para a configuração do Serviço HUGHESNET, será disponibilizado ao ASSINANTE um endereço IP (“Internet Protocol”) dinâmico.

3.2. Depois de aprovada a proposta de contratação, a instalação dos Equipamentos e disponibilização do Serviço HUGHESNET será realizada em até 10 (dez) dias úteis, excetuando-se a ocorrência de caso fortuito, força maior, por culpa ou solicitação do ASSINANTE. O mesmo prazo será aplicado para casos de alteração de endereço.

3.3. O Serviço HUGHESNET será prestado, conforme plano de serviço contratado pelo ASSINANTE e disponível no site [www.hughesnet.com.br](http://www.hughesnet.com.br).

3.3.1. O ASSINANTE receberá a franquia de dados para tráfego mensal, não cumulativa e cujos limites serão definidos conforme plano de serviço contratado, sendo informado quando seu consumo estiver próximo do limite, podendo este ser acompanhado pelo [www.hughesnet.com.br](http://www.hughesnet.com.br) ou pelo aplicativo “HUGHESNET – Área do Assinante” que pode ser baixado em qualquer smartphone.

3.3.2. O esgotamento da franquia mensal de tráfego de dados acarretará na redução da velocidade do Serviço HUGHESNET até a data de restabelecimento da franquia, desde que sejam devidamente quitados os valores mensais até a data do seu vencimento e conforme definido nas regras do plano de serviço contratado.

3.3.3. O ASSINANTE poderá também adquirir pacotes extras de franquia (“Franquia Adicional”) que possibilitem a utilização do Serviço HUGHESNET além da franquia mensal, conforme critérios divulgados no site [www.hughesnet.com.br](http://www.hughesnet.com.br).

3.3.4. A mensuração das velocidades deverá ser realizada via conexão a cabo e utilizando o teste de velocidade disponibilizado no site [www.hughesnet.com.br](http://www.hughesnet.com.br). É importante informar que muitos sites de mensuração de velocidade da internet não estão devidamente qualificados para aferir velocidades de conexão à internet via satélite.

3.3.4.1 A medição da velocidade instantânea do Serviço HUGHESNET pode apresentar resultados distorcidos se, no momento da medição, o assinante estiver simultaneamente usando a internet para download/upload de arquivos e/ou utilizando aplicações que consomem banda concomitantemente com o teste em curso.

3.3.5. Com base na legislação vigente e específica que regulamenta o uso da Internet no Brasil, a HUGHES informa que poderá aplicar medidas de discriminação de pacotes de dados na internet, gerenciamento e degradação de tráfego nos casos em que, tecnicamente tais práticas sejam indispensáveis à prestação adequada de serviços a seus assinantes, tais como questões de segurança de redes e situações excepcionais de congestionamento. Maiores informações quanto ao detalhamento de tais práticas e situações onde as mesmas possam vir a ocorrer podem ser encontradas no site [www.hughesnet.com.br](http://www.hughesnet.com.br).

3.3.6. A HUGHES não garante a velocidade ou disponibilidade do Serviço HUGHESNET nas hipóteses de caso fortuito ou de força maior, como variação das condições atmosféricas, bem como de fatos externos causados por terceiros ou por culpa exclusiva do ASSINANTE. São exemplos de fatores que podem alterar a velocidade ou disponibilidade do Serviço HUGHESNET e eximem a obrigação da HUGHES em prover tais serviços: falta de energia elétrica, atos de vandalismo, atos de terrorismo, variações causadas por conexões de roteadores Wi-Fi, vendaval, ciclones, mau funcionamento ou incompatibilidade do aparelho utilizado pelo ASSINANTE para acessar o Serviço HUGHESNET, infraestrutura interna do local da instalação, 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.

O Serviço HUGHESNET não é recomendável para jogos na modalidade “on-line” que exijam aplicações em tempo real e para monitoramento de câmeras, a depender do equipamento utilizado pelo ASSINANTE.

3.3.6.1 O serviço HUGHESNET é dimensionado de forma que a média das velocidades medidas em intervalos regulares de 1h no período de maior movimento (8h-22h) seja maior ou igual a 80% da velocidade nominal contratada. A velocidade instantânea pode sofrer variações maiores em função das condições climáticas adversas, do tráfego geral da internet, do número simultâneo e concorrente de acessos pela rede de satélite, do congestionamento do site acessado e da interferência de equipamentos externos no local de instalação da antena.

3.4. O Serviço HUGHESNET é prestado de modo contínuo, 24 (vinte e quatro) horas por dia, 7 (sete) dias por semana, salvo na hipótese de degradação ou paradas para manutenções emergenciais, interrupções preventivas ou programadas, bem como substituições de Equipamentos.

3.4.1. As hipóteses de interrupção não planejada, relacionadas ao não recebimento dos sinais, serão avaliadas pontualmente pela HUGHES, conforme solicitação do ASSINANTE. Nestes casos pode haver a necessidade de visitas técnicas no local onde os Equipamentos estão instalados e que serão essenciais ao restabelecimento ou ajuste dos sinais.

3.5. Considerando que a presente contratação é firmada para uso privado, é vedado ao ASSINANTE comercializar, seja a que título for, quaisquer produtos ou serviços relacionados ao Serviço HUGHESNET.

3.6. É vedado ao ASSINANTE disponibilizar, por meio do Serviço HUGHESNET, servidores de e-mail (SMTP), POP3, FTP (Protocolo de Transferência de Arquivo), rede privativa virtual (VPN – Virtual Private Network), http, TELNET, servidores de rede ponto-a-ponto ou qualquer outra conexão entrante.

#### **4. DOS DEVERES E DIREITOS GERAIS DO ASSINANTE**

4.1. Sem prejuízo de outras obrigações previstas no presente Contrato e na legislação e regulamentação aplicável, em especial Resoluções n.º 614, de 28 de maio de 2013 e n.º 632, de 7 de março de 2014, da ANATEL, **são obrigações do ASSINANTE:**

4.1.1. Utilizar adequadamente o serviço, os Equipamentos e as redes de telecomunicações;

4.1.2. Preservar os bens da HUGHES e aqueles voltados à utilização do público em geral;

4.1.3. Efetuar o pagamento referente à prestação do serviço, observadas as disposições deste contrato e legislação aplicável;

4.1.4. Providenciar local adequado e infraestrutura necessária à correta instalação e funcionamento de Equipamentos da HUGHES, quando for o caso;

4.1.5. Somente conectar à rede da HUGHES equipamentos que possuam certificação expedida ou aceita pela ANATEL e sejam compatíveis e tecnicamente aptos para a correta fruição do serviço. Consulte o Serviço de Atendimento ao Cliente (SAC) previamente à contratação caso tenha interesse em conectar outros equipamentos utilizando o Serviço HUGHESNET;

4.1.6. Levar ao conhecimento do Poder Público e da HUGHES as irregularidades que tenha conhecimento referentes à prestação do SCM;

4.1.7. Indenizar a HUGHES por todo e qualquer dano ou prejuízo a que der causa, por infringência de disposição legal, regulamentar ou contratual, independentemente de qualquer outra sanção;

4.1.8. Manter os Equipamentos utilizados para a prestação do Serviço HUGHESNET no local de instalação informado à HUGHES.

4.1.9. Quando necessária à realização de manutenções nos Equipamentos ou alteração de seu local de instalação, contatar previamente a HUGHES para a avaliação de disponibilidade no novo endereço;

4.1.10. Utilizar os Equipamentos para os fins de recebimento do Serviço HUGHESNET;

4.1.11. Manter seus dados cadastrais atualizados, tais como endereço de instalação e de cobrança, conta corrente e cartão de crédito para cobrança, telefones de contato e e-mail;

4.1.12. Disponibilizar para a retirada os Equipamentos recebidos em comodato ao término do Contrato, bem como por necessidade de substituição, nos termos previstos na legislação vigente.

4.1.13. Permitir que a HUGHES ou seus prepostos designados acesse as dependências do local onde o Equipamento será instalado, fornecendo toda documentação necessária e suporte para este acesso, permitindo ainda a realização de vistorias no endereço de instalação, quando solicitado ou haja necessidade técnica que a justifique.

4.1.14. Responsabilizar-se pelo pagamento dos custos decorrentes da mudança de endereço de instalação do Serviço HUGHESNET, independentemente de sua causa e a qualquer tempo, durante a vigência contratual.

4.1.15. Proceder às adequações técnicas necessárias, indicadas pela HUGHES, ou autorizar, desde já, que esta assim o proceda, em face de toda e qualquer evolução tecnológica que possa ocorrer durante a vigência deste contrato, a fim de permitir o perfeito funcionamento do Serviço HUGHESNET.

4.1.15.1. Caso o ASSINANTE se recuse a proceder às adaptações mencionadas neste item, o contrato poderá ser extinto no prazo de 30 (trinta) dias, contados de notificação prévia, emitida pela HUGHES, sem que tal fato possa implicar pleito indenizatório de nenhuma espécie.

4.2. Além de outros direitos previstos no presente Contrato e na legislação e regulamentação aplicável, em especial Resoluções n.º 614, de 28 de maio de 2013 e n.º 632, de 7 de março de 2014, da ANATEL, **são direitos do ASSINANTE:**

4.2.1. Acesso ao serviço, dentro dos padrões de qualidade estabelecidos na regulamentação e conforme as condições ofertadas e contratadas;

4.2.2. Liberdade de escolha da HUGHES como prestador de Serviços SCM;

4.2.3. Tratamento não discriminatório quanto às condições de acesso e fruição do serviço;

4.2.4. Informação adequada sobre condições de prestação do serviço, em suas várias aplicações, facilidades adicionais contratadas e respectivos preços;

4.2.5. Inviolabilidade e ao segredo de sua comunicação, respeitadas as hipóteses e condições constitucionais e legais de quebra de sigilo de telecomunicações;

4.2.6. Conhecimento prévio de toda e qualquer alteração nas condições de prestação do serviço que lhe atinja direta ou indiretamente;

4.2.7. Cancelamento ou interrupção do serviço prestado, a qualquer tempo e sem ônus, ressalvadas as contratações com prazo de permanência;

4.2.8. 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 n.º 9.472, de 1997, na regulamentação aplicável ou neste contrato;

4.2.9. Prévio conhecimento das condições de suspensão do serviço;

4.2.10. Respeito de sua privacidade nos documentos de cobrança e na utilização de seus dados pessoais pela HUGHES;

4.2.11. Resposta eficiente e pronta às suas reclamações, pela HUGHES;

4.2.12. Encaminhamento de reclamações ou representações contra a HUGHES,

junto à ANATEL ou aos organismos de defesa do consumidor;

4.2.13. Reparação pelos danos causados pela violação dos seus direitos;

4.2.14. 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;

4.2.15. Ter restabelecida a integridade dos direitos relativos à prestação dos serviços, a partir da purgação da mora, ou de acordo celebrado com a HUGHES, com a exclusão de informação de inadimplência sobre ele anotada;

4.2.16. Ter bloqueado, temporária ou permanentemente, parcial ou totalmente, o acesso a comodidades ou utilidades solicitadas. Entende-se como bloqueio permanente o pedido de rescisão do Serviço contratado.

4.2.17. Continuidade do serviço pelo prazo contratual estabelecido quando da contratação;

4.2.18. Recebimento de documento de cobrança com discriminação dos valores cobrados;

4.2.19. Acesso, por meio eletrônico, correspondência ou pessoalmente, a seu critério e sem qualquer ônus, ao conteúdo das gravações das chamadas por ele efetuadas nos últimos 6 (seis) meses ao Centro de Atendimento ao usuário da HUGHES, em até 10 (dez) dias da solicitação.

## **5. DOS DEVERES E DIREITOS GERAIS DA HUGHES**

5.1. Sem prejuízo de outras obrigações previstas no presente Contrato, na legislação e regulamentação, em especial Resoluções n.º 614, de 28 de maio de 2013 e n.º 632, de 7 de março de 2014, da ANATEL, **são obrigações da HUGHES:**

5.1.1. Prestar serviço adequado na forma prevista na regulamentação;

5.1.2. Apresentar à ANATEL, na forma e periodicidade estabelecidas na lei e na regulamentação e sempre que regularmente intimada, os dados e informações que lhe sejam solicitados referentes ao serviço;

5.1.3. Cumprir e fazer cumprir as normas editadas pela ANATEL;

5.1.4. Utilizar somente Equipamentos cuja certificação seja expedida ou aceita pela ANATEL;

5.1.5. Permitir, aos agentes de fiscalização da ANATEL, acesso, em qualquer época, às obras, às instalações, aos Equipamentos e documentos relacionados à prestação do SCM;

5.1.6. Enviar ao ASSINANTE, por qualquer meio e conforme solicitação, cópia do Contrato de Prestação do SCM e do Plano de Serviço contratado;

5.1.7. Observadas as condições técnicas e capacidades disponíveis na rede HUGHES, 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.

5.1.8. É permitido à HUGHES o direito à análise de crédito e risco para o oferecimento de Equipamentos em regime de comodato ou outro meio que não seja compra e venda à vista;

5.1.9. Tornar disponíveis ao ASSINANTE informações sobre características e especificações técnicas dos terminais necessárias à conexão dos mesmos à sua rede, sendo vedada a recusa à conexão de Equipamentos sem fundamento técnico comprovado;

5.1.10. Prestar esclarecimentos ao ASSINANTE, com rapidez e livre de ônus, face suas reclamações relativas à fruição dos serviços;



- 5.1.11. Observar os parâmetros de qualidade estabelecidos na regulamentação e neste contrato;
- 5.1.12. Observar as leis e normas técnicas relativas à construção e utilização de infraestruturas;
- 5.1.13. Manter atualizados, junto à ANATEL, os dados cadastrais de endereço, identificação dos diretores e responsáveis e composição acionária quando for o caso;
- 5.1.14. Zelar pelo sigilo inerente aos serviços de telecomunicações e pela confidencialidade dos dados e informações do ASSINANTE, empregando todos os meios e tecnologia necessários para tanto.
- 5.1.15. Manter os registros de conexão de seus ASSINANTES pelo prazo de 1 (um) ano conforme legislação vigente.
- 5.1.16. Disponibilizar ao Assinante o Contrato de Prestação do SCM e do Plano de Serviço contratado;
- 5.2. Sem prejuízo de outros direitos previstos no presente Contrato, na legislação e regulamentação, em especial Resoluções n.º 614, de 28 de maio de 2013 e nº 632, de 7 de março de 2014, da ANATEL, **são direitos da HUGHES:**
- 5.2.1. Empregar Equipamentos e infraestrutura que não lhe pertençam;
- 5.2.2. Contratar com terceiros o desenvolvimento de atividades inerentes, acessórias ou complementares ao serviço;
- 5.2.3. Conceder descontos, realizar promoções e reduções sazonais, entre outras, desde que o faça de forma não discriminatória e segundo critérios objetivos, em ofertas não prejudiciais à justa competição;
- 5.2.4. Oferecer, conforme seu próprio critério, o Serviço HUGHESNET separadamente e de modo conjunto com outros Serviços de Telecomunicações.

## **6. DOS PREÇOS E FORMAS DE PAGAMENTO**

- 6.1. Em decorrência do Serviço HUGHESNET ora contratado e regido por este contrato, o ASSINANTE deverá arcar com o pagamento pelos seguintes itens:
- 6.1.1. **Taxa de Adesão:** valor correspondente à adesão ao Serviço HUGHESNET;
- 6.1.2. **Taxa de Instalação:** valor correspondente à instalação dos Equipamentos necessários para a fruição do Serviço HUGHESNET, aí incluída a configuração do sistema do ASSINANTE.
- 6.1.3. **Taxa de Remanejamento:** valor cobrado caso seja solicitada pelo ASSINANTE a mudança do local de instalação dos Equipamentos dentro da mesma propriedade.
- 6.1.4. **Mensalidade:** valor correspondente à prestação do Serviço HUGHESNET pago mensalmente pelo ASSINANTE, de acordo com a velocidade nominal do Serviço HUGHESNET, conforme contratação.
- 6.1.5. **Serviço Adicional:** valor relativo à aquisição de produto ou serviço de forma adicional e complementar ao Serviço HUGHESNET, podendo abranger aqui a aquisição de mais franquia de capacidade ou outros serviços de valor adicionado.
- 6.1.6. **Inspeção Técnica:** valor cobrado caso seja efetuada solicitação de reparo pelo ASSINANTE e, após o deslocamento de um técnico ao local de instalação do Serviço HUGHESNET, seja constatado que o defeito reclamado não é atribuível à HUGHES e/ou seus Equipamentos.
- 6.2. Em determinados Estados poderá haver cobrança adicional por deslocamento do técnico, a ser negociada com este e paga diretamente ao técnico no local. A consulta dos Estados em que há cobrança de adicional por deslocamento está disponível no site [www.hughesnet.com.br](http://www.hughesnet.com.br).
- 6.3. A HUGHES poderá oferecer o parcelamento da cobrança das Taxas de Adesão e/ou

Instalação, valores que não se confundem com o valor da mensalidade cobrado pela prestação do Serviço HUGHESNET.

6.4. Os valores correspondentes aos itens acima estão disponíveis para consulta no site [www.hughesnet.com.br](http://www.hughesnet.com.br) e obtidos por meio do Serviço de Atendimento ao Cliente, número **0800 889 4000**.

6.5. Será cobrado o valor relativo à **Taxa de Adesão** ao Serviço HUGHESNET nas seguintes hipóteses:

6.5.1. Solicitação do ASSINANTE de contratação do Serviço HUGHESNET;

6.5.2. Em caso de transferência da assinatura, desde que não existam quaisquer débitos pendentes, é necessária a aceitação da assinatura pelo novo ASSINANTE, que ficará sujeito à análise cadastral, de crédito e de viabilidade técnica da HUGHES para o Serviço oferecido. Os termos da contratação pelo novo ASSINANTE ficam sujeitos às disposições deste Contrato, conforme versão vigente.

6.5.3. A mudança de endereço pelo ASSINANTE configura uma nova adesão, portanto os custos com a respectiva adesão, mensalidade, desinstalação e instalação são de responsabilidade do ASSINANTE.

6.5.3.1. A mudança do local de instalação dentro da mesma propriedade ensejará na cobrança de taxa de remanejamento.

6.5.4. Solicitação pelo ASSINANTE de mudança de plano em que não comporte bonificação de isenção da Adesão.

6.6. O ASSINANTE autoriza, neste ato, que os valores contratados sejam debitados em Nota Fiscal-Fatura de Serviços de Telecomunicações cuja primeira cobrança ocorrerá na próxima conta emitida após a ativação do Serviço HUGHESNET.

6.6.1. Poderá ocorrer cobrança de valores “pro rata”, ou seja, proporcional aos dias de serviço utilizado, em razão de alteração de pacote, data de vencimento, dentre outras.

6.6.2. O não recebimento da Fatura Mensal, ainda que ocasionado por greve dos correios ou por problemas com o provedor de internet, não isentará o ASSINANTE do seu pagamento na data do vencimento, tendo a 2ª via disponível no site [www.hughesnet.com.br](http://www.hughesnet.com.br)

6.6.3. Ao optar pelo débito automático, o ASSINANTE anui que a Fatura Mensal passará a ser disponibilizada em versão eletrônica, podendo o ASSINANTE a todo tempo solicitar novamente a Fatura Impressa, incluindo, caso solicitado, demonstrativo dos valores parciais e o valor total para pagamento, escritos em braile.

6.6.4. O ASSINANTE receberá a Fatura mensal em sua versão eletrônica. Se desejar, o ASSINANTE que assim solicitar, expressa e previamente, também receberá a Fatura Mensal em sua versão impressa.

6.7. O ASSINANTE poderá contestar os débitos contra ele lançados em até 3 (três) anos após a cobrança, não se obrigando ao pagamento do montante em discussão enquanto estiver pendente de análise.

6.7.1. A HUGHES terá o prazo de até 30 (trinta) dias, contados da contestação mencionada acima para responder ao questionamento do ASSINANTE.

6.7.2. Em caso de contestação parcial, o ASSINANTE deverá efetuar o pagamento da parte incontroversa, sob pena de aplicação dos ônus decorrentes da mora para esta parte considerada como devida.

6.7.3. Verificada a improcedência do lançamento contestado, cujo valor tenha sido pago pelo ASSINANTE, a HUGHES terá o prazo de até 30 (trinta) dias para a devolução do valor impugnado, por meio de concessão de crédito no documento de cobrança que, a depender da época do vencimento, poderá ser referente ao mês em curso ou em período imediatamente subsequente.

6.8. O valor da mensalidade vigente relativo ao Plano de Serviços contratado no ato da

aquisição do Serviço HUGHESNET e eventual adesão a plano promocional com decorrente compromisso de permanência fazem partes integrantes do presente Contrato.

6.9. A HUGHES poderá conceder descontos no valor das mensalidades em decorrência da forma de pagamento escolhida pelo ASSINANTE ou do Plano de Serviços contratado, sendo que as condições serão divulgadas no site [www.hughesnet.com.br](http://www.hughesnet.com.br).

6.9.1. O ASSINANTE que tenha recebido qualquer desconto mensal por ter optado pela forma de pagamento via débito automático ou cartão de crédito, ao solicitar a alteração de quaisquer destas opções ou deixar de efetuar pagamentos mensais dentro do vencimento, perderá este desconto, sendo a mensalidade acrescida do respectivo valor concedido em forma de desconto quando da contratação.

6.10. Pelo não pagamento de qualquer valor, total ou parcial, na data de seu respectivo vencimento, o ASSINANTE será considerado devedor, podendo neste caso ter a redução da velocidade contratada, serviço suspenso ou contrato rescindido, conforme estabelecido pela ANATEL, bem como encaminhado o nome do ASSINANTE ao cadastro de proteção ao crédito (SPC e/ou SERASA), após notificação prévia. Ainda, o atraso no pagamento da mensalidade na data de vencimento acarretará automaticamente na incidência, a ser cobrada na próxima fatura, de multa moratória de 2% (dois por cento) sobre o principal, acrescida de variação pelo IGP-M e juros legais.

6.11. Os preços contratados incluem todos os tributos incidentes e demais encargos específicos do Setor de Telecomunicações, vigentes na data da contratação do Serviço HUGHESNET.

6.12. O valor da mensalidade do Plano de Serviço será reajustado anualmente, ou na menor periodicidade permitida pela legislação aplicável, pela variação positiva do IGP-M ou índice legal que o substitua. Além disso, qualquer aumento na carga tributária imposta à empresa, aumento do custo de insumos, ou em decorrência de modificações na legislação, a fim de se restabelecer o equilíbrio contratual, poderá ocorrer variação da mensalidade contratada, conforme legislação vigente e prazo mínimo legal.

## **7. DA VIGÊNCIA**

7.1. Este instrumento se torna vigente e válido a partir da contratação dos Serviços pelo ASSINANTE e vigorará por prazo indeterminado, contado da ativação do Serviço HUGHESNET no endereço de instalação, podendo ser rescindido a pedido do ASSINANTE sem qualquer ônus, a qualquer tempo, ressalvadas as contratações com prazos de permanência.

7.1.1. Os efeitos da rescisão do contrato de prestação do serviço serão imediatos à solicitação do consumidor, ainda que o seu processamento técnico necessite de prazo, e independe de seu adimplemento contratual.

7.2. O ASSINANTE adimplente poderá requerer à HUGHES a suspensão, sem ônus, da prestação do serviço, 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 da prestação do serviço contratado no mesmo endereço.

7.2.1. A HUGHES tem o prazo de 24 (vinte e quatro) horas para atender à solicitação de suspensão e de restabelecimento a que se refere este artigo, sendo que a reativação dos serviços poderá ocorrer automaticamente após o término do prazo de suspensão máximo de 120 (cento e vinte) dias solicitado pelo ASSINANTE, especialmente caso o ASSINANTE não defina qual o prazo de suspensão.

## **8. SUSPENSÃO E TÉRMINO DO CONTRATO**

8.1. O ASSINANTE poderá solicitar o cancelamento imediato dos serviços pelo site



[www.hughesnet.com.br](http://www.hughesnet.com.br), por atendimento telefônico ou por outro meio disponibilizado pela HUGHES, por norma ou lei específica, sem prejuízo de obrigações relativas à eventual contratação com compromisso de permanência mínima.

8.2. A HUGHES também poderá rescindir o presente contrato, motivadamente pelo descumprimento pelo ASSINANTE das disposições deste Contrato, dispositivo legal ou regulamentar, com aviso prévio de 30 (trinta) dias, nos termos da legislação vigente, sem prejuízo de exigir os encargos proporcionais decorrentes do cancelamento do Serviço HUGHESNET com prazo mínimo de permanência, além de outras sanções cabíveis.

8.3. **Pelo não pagamento de qualquer valor, total ou parcial, na data de seu respectivo vencimento, o ASSINANTE será considerado devedor, podendo neste caso a HUGHES, após notificar o ASSINANTE da existência do débito vencido: (i) Transcorridos 15 (quinze) dias da notificação de existência de débito vencido ou de término do prazo de validade do crédito, o Consumidor pode ter suspenso parcialmente o provimento do serviço; (ii) Transcorridos 30 (trinta) dias do início da suspensão parcial, o Consumidor poderá ter suspenso totalmente o provimento do serviço, e, caso ainda assim o ASSINANTE não efetue o pagamento do débito vencido; (iii) Transcorridos 30 (trinta) dias da suspensão total do serviço, o Contrato de Prestação do Serviço poderá ser rescindido.**

8.4. Caso o ASSINANTE tenha obrigações pendentes junto à HUGHES, serão necessários entendimentos entre as partes para obtenção de plena quitação. O cancelamento do Plano de Serviço não isenta o ASSINANTE do cumprimento de suas obrigações contratuais pendentes e nem lhe confere plena quitação.

8.5. O presente Contrato também poderá ser rescindido imediatamente caso não existam, ou deixem de existir, condições técnicas para a prestação do serviço, bem como na impossibilidade da prestação do serviço com a qualidade mínima no endereço contratado, como o aparecimento após a adequada instalação de fatores alheios e/ou externos que impeçam ou prejudiquem a disponibilidade do sinal e impossibilitem a correta execução do Serviço HUGHESNET.

8.6. Fica desde já acordado entre as partes que, caso surja qualquer impedimento legal, judicial e/ou regulamentar que proíba e/ou inviabilize, de alguma forma, a prestação de serviços pela HUGHES, o presente Contrato poderá ser rescindido, a qualquer tempo, sem qualquer ônus.

8.7. **Em situações que apresentem risco ao bom desempenho da rede HUGHESNET, tais como ASSINANTE que utilize por 3 (três) meses consecutivos quantidades mensais de dados 5 (cinco) vezes acima da franquia principal contratada, a HUGHES se reserva ao direito de rescindir o contrato, unilateralmente, com este Assinante por motivo de inviabilidade técnica ou risco para a segurança da rede.**

8.8. Constitui situação de rescisão, imediata, por culpa motivada do ASSINANTE e a responsabilização pelos prejuízos que der causa, tanto no âmbito civil como penal, com apuração de eventuais perdas e danos decorrentes da infração caso este ou terceiro utilize o Serviço HUGHESNET para práticas que desrespeitem a lei ou em caso de determinação judicial, a Propriedade Intelectual ou o Direito Autoral, a invasão de privacidade ou ofensa à honra ou qualquer outro direito de terceiros, a tentativa ou acesso de banco de dados ou sistema informatizado das partes ou de terceiros, a tentativa ou efetiva violação de senhas de terceiros, o envio de mensagens coletivas de e-mail (spam) a grupos de usuários ofertando produtos ou serviços de qualquer natureza que não sejam de interesse dos destinatários ou que não tenham consentimento expresso destes, bem como a disseminação de vírus, cavalos de tróia, spywares ou similares de qualquer natureza.

8.9. A HUGHES poderá imediatamente rescindir o presente Contrato na hipótese de

requerimento de recuperação judicial, decretação ou pedido de falência do ASSINANTE caso este for pessoa jurídica, sem prejuízo do ASSINANTE responder pelos pagamentos em atrasos e eventual multa por cancelamento antecipado.

8.10. Após a rescisão do Contrato, o ASSINANTE que desejar a prestação do Serviço HUGHESNET, mesmo que ainda estejam em sua posse os Equipamentos que dão acesso ao Serviço HUGHESNET, deverá firmar nova contratação, sujeitando-se às condições vigentes à época.

## **9. COMPROMISSO DE PERMANÊNCIA**

9.1. Caso o ASSINANTE assim opte, este poderá se comprometer em permanecer com o Serviço HUGHESNET por prazo determinado, recebendo assim os descontos promocionais referentes a esta condição de permanência.

9.2. As condições de permanência por prazo mínimo eventualmente contratadas pelo ASSINANTE serão refletidas em instrumento próprio, que será parte integrante deste contrato e a este subordinado.

## **10. COMODATO**

10.1. Os Equipamentos necessários para ter o Serviço HUGHESNET disponibilizado poderão ser fornecidos a título de comodato, conforme disposição em instrumento próprio a ser eventualmente contratado pelo ASSINANTE, sendo certo que estes Equipamentos deverão ficar à disposição da HUGHES para retirada, no mesmo local de sua instalação, após a rescisão do Contrato.

## **11. SUPORTE E ASSISTÊNCIA**

11.1. O ASSINANTE terá acesso a apoio técnico por intermédio do CALL CENTER, via telefone no Serviço de Atendimento ao Cliente (SAC), número **0800 889 4000**, via website ([www.hughesnet.com.br](http://www.hughesnet.com.br)), a qualquer hora do dia e da semana, também e outros meios que venham a ser disponibilizados pela HUGHES.

11.2. Sendo necessário, o ASSINANTE poderá solicitar, por intermédio do Serviço de Atendimento ao Cliente (SAC), visitas técnicas avulsas para comparecimento pessoal de um técnico habilitado, sobretudo para realização de reparos ou reinstalação em novo endereço atendido e tecnicamente viável.

11.3. A Visita Técnica para fins de reparo por parte da HUGHES ocorrerá no prazo máximo de 24 (vinte e quatro) horas, contados da data da solicitação do ASSINANTE, salvo estipulação de prazo maior por solicitação do ASSINANTE ou a ocorrência de caso fortuito e força maior.

11.4. A interrupção ou degradação da qualidade do serviço, a Prestadora deverá descontar da mensalidade o valor proporcional ao número de horas ou fração superior a trinta minutos.

11.4.1. Por motivo de manutenção, ampliação da rede ou similares, a necessidade de interrupção ou degradação do serviço será comunicada ao ASSINANTE com antecedência mínima de uma semana, sendo concedido abatimento na assinatura à razão de um trinta avos por dia ou fração superior a quatro horas.

11.4.2. A HUGHES não será obrigada a efetuar o desconto se a interrupção ou degradação do serviço ocorrer por motivos de caso fortuito, força maior ou de responsabilidade do ASSINANTE.

11.5. A manutenção dos Equipamentos durante a prestação do Serviço HUGHESNET se dará da seguinte forma:

11.5.1. **Equipamento de propriedade HUGHES fornecido em modelo de comodato:** A HUGHES dará manutenção ao equipamento sem qualquer ônus para o

ASSINANTE, salvo mau uso e danos ocorridos em razão de culpa do ASSINANTE, incluindo a substituição do mesmo em caso de evoluções tecnológicas.

11.5.2. **Equipamento de propriedade do ASSINANTE, adquirido diretamente de terceiros:** Nessa hipótese o ônus da manutenção do equipamento sempre será única e exclusivamente de responsabilidade do ASSINANTE.

11.5.3. **Equipamento de propriedade do ASSINANTE, adquirido diretamente da HUGHES:** Após o período de garantia do Equipamento, que é de 12 (doze) meses contados a partir de seu fornecimento, o ônus do reparo será única e exclusivamente de responsabilidade do ASSINANTE.

11.5.4. O Equipamento Roteador Wi-Fi pode ser fornecido a título gratuito ao ASSINANTE pela HUGHES, conforme disponibilidade, no qual o período de garantia será de 03 (três) meses, contados a partir de seu fornecimento.

## 12. FORMA DE CONTRATAÇÃO

12.1. O ASSINANTE obriga-se a ter plena ciência dos termos e condições do presente Contrato também mantidos disponíveis para consulta no site [www.hughesnet.com.br](http://www.hughesnet.com.br) ou por outros meios. A concordância pelo ASSINANTE dos termos e condições do presente Contrato poderá ocorrer por meio de, pelo menos, uma das seguintes formas: (a) aceitação pelo sistema eletrônico no Portal do Cliente HUGHESNET; (b) assinatura da Ordem de Serviço de Instalação; (c) confirmação por qualquer meio eletrônico disponibilizado; ou (d) pagamento de mensalidades relativas à assinatura do serviço prestado pela HUGHES.

12.2. A HUGHES compromete-se a divulgar no site [www.hughesnet.com.br](http://www.hughesnet.com.br) ou em outros meios de comunicação as novas versões do presente Contrato, ficando facultado ao ASSINANTE o direito de formalizar sua oposição, de forma fundamentada, em até 30 (trinta) dias contados da divulgação. Após esse prazo, passam a vigorar as novas condições contratuais.

12.3. A eventual anulação de um dos itens do presente Contrato não invalidará os demais.

## 13. DISPOSIÇÕES GERAIS

13.1. A HUGHES fica desde já autorizada a ceder ou transferir os direitos e obrigações oriundos do presente Contrato para empresas do mesmo grupo econômico ou em função de reestruturação societária, fusão, cisão ou incorporação ou subcontratar os serviços parcialmente e conforme legislação pertinente.

13.2. Somente o próprio ASSINANTE poderá solicitar alterações de pacote, reset de senha do Wi-Fi, alteração de dados cadastrais, cancelamento de assinaturas ou praticar quaisquer atos relacionados ao Serviço HUGHESNET contratados, salvo por procuração para representação outorgada à terceira pessoa para o fim específico, devendo esta procuração ser disponibilizada à HUGHES para validação do pedido do ASSINANTE realizado por terceiro.

13.3. A tolerância da HUGHES no recebimento de pagamentos em atraso, na ocorrência de infrações contratuais, ou a renúncia, expressa ou tácita, a quaisquer direitos oriundos deste Contrato, não será considerada novação e não se estenderá às demais disposições contratuais.

13.4. O ASSINANTE será o único e exclusivo responsável pela utilização dos Equipamentos e pelo acesso para transmissão e recepção (transporte) de sinais digitais do Serviço HUGHESNET.

13.5. A comunicação entre as partes a respeito de produtos, cobrança, serviços,

solicitações, reclamações e outras informações serão preferencialmente dirigidas ao site [www.hughesnet.com.br](http://www.hughesnet.com.br), ao SAC e poderão ainda ser dirigidas aos pontos de vendas do Serviço HUGHESNET.

13.6. Conforme legislação, segue informação para consulta Agência Nacional de Telecomunicações (ANATEL):

Endereço eletrônico: [www.anatel.gov.br](http://www.anatel.gov.br)

Biblioteca eletrônica: [www.anatel.gov.br](http://www.anatel.gov.br) (opção “biblioteca”)

Endereço: SAUS Quadra 06 Blocos C, E, F e H – CEP 70070-940 – Brasília – DF Central de Atendimento: 0800-332001, Tel.: 133 / Fax: (61) 2312-2002

13.7. O ASSINANTE cede gratuitamente seus dados cadastrais à HUGHES e empresas pertencentes a seu grupo econômico e eventuais subcontratados para formação de seu cadastro de ASSINANTES, respeitado o sigilo garantido pela legislação.

13.7.1. Para Promoções Comerciais, se após o fornecimento dos dados, o ASSINANTE mudar de ideia, poderá retirar o seu consentimento, a qualquer momento, em contato com o Serviço de Atendimento ao Cliente (SAC) ou no site: [www.hughesnet.com.br](http://www.hughesnet.com.br).

13.8. O presente Contrato constitui ato jurídico perfeito, nos termos do artigo 5º, XXXVI, da Constituição da República Federativa do Brasil de 1988 e substituiu os contratos anteriores a partir da data de seu registro.

Fonte utilizada: Arial 12.

Este Contrato encontra-se registrado no 9º Oficial de Registro de Títulos e Documentos e Civil de Pessoa Jurídica da Capital, sob o nº 1.339.251 de 25/02/2019 e averbado no registro nº 1.272.667 de 14/06/2016 no Livro de Registro B.