

CONDIÇÕES ESPECÍFICAS DE CONTRATAÇÃO

PLATAFORMA DE STREAMING SUSTENTA TELECOM

Este documento contém as condições específicas de contratação da Plataforma de Streaming Sustenta Telecom. A aceitação destas CONDIÇÕES ESPECÍFICAS DE CONTRATAÇÃO PLATAFORMA DE STREAMING SUSTENTA TELECOM ("Condições Específicas") é absolutamente indispensável à contratação dos Serviços de Streaming.

CASO VOCÊ TENHA QUALQUER DÚVIDA SOBRE ESTAS Condições Específicas, entre em contato conosco através dos nossos canais de atendimento antes de finalizar a contratação dos Serviços de Streaming.

Caso NÃO concorde com as condições deste documento, você NÃO deverá finalizar a contratação dos Serviços de Streaming.

Ao aceitar esse documento, você (o "Usuário") está ciente e concorda com todas as disposições constantes deste termo e eventuais documentos anexos, declarando ter lido e compreendido o mesmo em todos os seus termos, se obrigando a cumprir todas as respectivas disposições.

1. APRESENTAÇÕES

1.1. O que é a Plataforma de Streaming Sustenta Telecom? A Plataforma de Streaming Sustenta Telecom é uma plataforma da Sustenta Telecom que permite a disponibilização de conteúdo de vídeo transmitidos via internet (*streaming*), ao vivo (*Live streaming*) ou mediante solicitação (*on demand*), de provedores e programadoras parceiros da Sustenta Telecom ("Fornecedores de Conteúdo"), conforme contratação realizada pelo Usuário.

1.2. Quem é responsável pela Plataforma de Streaming Sustenta Telecom? A Plataforma de Streaming Sustenta Telecom é disponibilizada pela SUSTENTA TELECOMUNICAÇÕES LTDA., sociedade com sede na Avenida Magalhães de Castro, 4.800, Torre 3, 27º andar – sala 1, na Cidade de São Paulo, Estado de São Paulo, inscrita no CNPJ sob nº. 16.686.031/0001-88. Neste documento, ela será referida apenas como "Sustenta Telecom".

1.3. O que são os Serviços de Streaming? Os Serviços de Streaming são os serviços de transmissão de conteúdo ao vivo (*live streaming*) ou de conteúdo por demanda (*on demand*) prestados ao Usuário pelos Fornecedores de Conteúdo por meio da Plataforma de Streaming Sustenta.

1.4. Quem pode contratar os Serviços de Streaming? A contratação dos Serviços de Streaming é restrita a pessoas físicas maiores de 18 (dezoito) anos de idade ou pessoas jurídicas devidamente constituídas.

1.4.1. O Usuário estará sujeito à análise de crédito, conforme critérios e regras da Sustenta Telecom.

1.5. Como contratar os Serviços de Streaming? Para contratar os Serviços de Streaming, o Usuário deve (i) solicitar assinatura de algum dos planos comercializados pela Sustenta Telecom por meio de um canal de atendimento disponível (como website, aplicativo, telefone ou representante de vendas) e conforme condições comerciais vigentes à época da contratação; (ii) ter a solicitação de contratação aprovada pela Sustenta Telecom.

1.5.1. O Usuário poderá solicitar a alteração de endereço da contratação e disponibilização do conteúdo, desde que o novo endereço esteja dentro da área de cobertura da Sustenta Telecom.

1.5.2. Em caso de alteração de endereço poderão ocorrer variações na qualidade do sinal e funcionamento da Plataforma de Streaming Sustenta Telecom e/ou dos Serviços de Streaming, em razão dos serviços de internet disponíveis na localidade, os quais são suporte ao funcionamento do equipamento, devido à cobertura, áreas de sombra, construções urbanas e outros fatores externos e alheios à vontade da Sustenta Telecom, não havendo qualquer responsabilidade da Sustenta Telecom.

1.5.3. Caso não haja disponibilidade de cobertura no novo endereço do Usuário, este poderá efetivar o cancelamento da contratação, nos termos dessas Condições Específicas.

1.6. Como acessar o conteúdo da Plataforma de Streaming Sustenta. Para acessar o conteúdo da Plataforma de Streaming Sustenta, o Usuário deve (i) realizar a contratação de um pacote de contratação disponibilizado pela Sustenta Telecom; (ii) possuir um equipamento compatível com os aplicativos necessários, conforme pacote contratado (como uma SmartTV ou um "dispositivo de streaming" ou "dongle de streaming" compatível; (iii) ter acesso à Internet que cumpra com ao menos uma das seguintes especificações: 20 Mbs de velocidade para acesso em computador através de navegadores ou SmartTV, através de cabos ou WIFI, ou 20 Mbs de velocidade para acesso em dispositivos móveis. A contratação e manutenção do serviço de Internet pode ocorrer junto à Sustenta Telecom ou a qualquer provedor desse serviço, sendo que neste último caso o serviço de internet será de responsabilidade exclusiva do Usuário e não faz parte do serviço objeto destas Condições Específicas; e (iii) estar em dia com suas obrigações perante a Sustenta Telecom.

1.6.1. Como saber se meu equipamento é compatível? Caso tenha dúvidas sobre a compatibilidade do seu equipamento com a Plataforma de Streaming Sustenta, entre em contato conosco por meio de nossos CANAIS DE CONTATO.

1.6.2. A Sustenta Telecom fornece os equipamentos compatíveis? Nós oferecemos a opção para que você possa adquirir ou realizar a contratação adicional (locação) de dispositivo de streaming (veja Capítulo 6 AQUISIÇÃO OU CONTRATAÇÃO DE EQUIPAMENTOS COMPATÍVEIS). Entre em contato conosco por meio de nossos CANAIS DE CONTATO e verifique os preços e opções disponíveis.

1.7. O Serviço de Streaming é o mesmo que uma TV por assinatura? A depender do pacote que o Usuário contratar, o Serviço de Streaming poderá incluir opções como televisão ao vivo (canais abertos ou pagos) ou até mesmo acesso a conteúdos sob demanda. Independentemente do pacote contratado. Contudo, os Serviços de Streaming e a Plataforma de Streaming Sustenta não constituem um serviço de telecomunicações ou serviço de televisão por assinatura e, portanto, não são regulados. De acordo com as normas brasileiras, este é apenas um serviço simples de entretenimento.

2. PREÇO E FORMA DE PAGAMENTO

2.1. Pelo direito de acesso à Plataforma de Streaming Sustenta e pela prestação dos Serviços de Streaming, o Usuário pagará mensalmente os valores referentes ao plano contratado, conforme Termo de Condição Comercial firmado entre as partes e que constitui anexo ao presente instrumento.

2.1.1. Os valores serão reajustados anualmente ou na menor periodicidade permitida em Lei, de acordo com a inflação no período, apurada pelo IGP/M/FGV ou por outro índice que vier a substituí-lo.

2.1.2. O valor indicado no Termo de Condição Comercial incluirá o valor correspondente aos tributos incidentes sobre a prestação dos serviços, na forma da lei.

2.1.3. Sempre que houver qualquer alteração nos tributos que compõem o preço dos serviços ora contratados, seja quanto à criação ou extinção de novos tributos ou encargos, aumento ou redução de alíquota, entre outras, tais alterações implicarão no imediato aumento ou redução proporcional dos preços.

2.1.4. No mês da contratação, o valor da mensalidade da Plataforma de Streaming Sustenta Telecom será cobrado de forma proporcional (pro-rata), considerando o período correspondente à disponibilização dos conteúdos após a contratação e o fechamento do ciclo de faturamento. Da mesma forma, as contratações posteriores de conteúdos poderão ter sua cobrança inicial quando da contratação e, final, quando do cancelamento, proporcionais ao período em que permaneceu disponível ao Usuário, considerando o ciclo de faturamento. Alguns conteúdos somente poderão ser contratados considerando o período integral de 30 (trinta) dias correspondente ao pacote, sendo que em caso de cancelamento, o valor da mensalidade desse pacote será cobrado integralmente e o conteúdo permanecerá disponível até o final do período contratado.

2.1.5. Os serviços serão ativados e passarão a ser cobrados a partir do primeiro acesso à Plataforma de Streaming pelo Usuário por meio de um equipamento compatível.

2.2. A Sustenta Telecom e/ou os Fornecedores de Conteúdo poderão, a seu critério, conceder descontos, realizar promoções, reduções sazonais e reduções em períodos de baixa demanda, oferecer acesso gratuito e/ou outros por tempo limitado ou de forma experimental. A aderência a promoções e ofertas está sujeita às regras de elegibilidade

dos clientes, as quais serão divulgadas e podem ser limitadas a condições de aquisição e duração da oferta.

2.2.1. Os pacotes de *live streaming* disponibilizados por meio da Plataforma de Streaming incluirão apenas os canais e conteúdos indicados no momento da contratação, não podendo ser desmembrados.

2.2.2. O Usuário poderá contratar conteúdos adicionais avulsos e/ou on demand, com faturamento conjunto com a Plataforma de Streaming, conforme condições comerciais disponíveis na data da contratação. A Sustenta Telecom poderá a qualquer momento incluir ou excluir Fornecedores de Conteúdo *on demand* da Plataforma de Streaming, sem aviso prévio, sem que isso configure qualquer descumprimento a esta oferta mediante abatimento do respectivo preço.

2.2.3. Em caso de exclusão de conteúdos da Plataforma de Streaming, o acesso do Usuário por meio da Plataforma de Streaming e a cobrança dos valores correspondentes através do faturamento conjunto com a Plataforma de Streaming serão encerrados de imediato ou ao final do ciclo de faturamento em curso.

3. CONTEÚDO DISPONÍVEL

3.1. Quem é responsável pelo conteúdo da Plataforma de Streaming Sustenta Telecom? Cada conteúdo poderá ser fornecido por um ou mais Fornecedores de Conteúdo. Ao contratar um pacote que inclua conteúdo de Fornecedores de Conteúdo, o Usuário estará sujeito aos termos e condições dos respectivos Fornecedores de Conteúdo.

3.1.1. A Sustenta Telecom possui direitos não exclusivos de comercialização do serviço de streaming de diversos Fornecedores de Conteúdo, dentre eles, a DIRECTV GO, que oferece serviço de acesso a conteúdo audiovisual ao Usuário ("Serviços"), via internet, através (i) do site <http://www.directvgo.com/br> e (ii) do aplicativo DIRECTV GO ("Aplicativo"). Adicionalmente a estas Condições Específicas, aplicam-se aos Serviços os Termos de Uso do DIRECTV GO e o Contrato de Licença de Usuário do Provedor, disponíveis em <https://www.directvgo.com/br/termos-condicoes>.

3.1.2. Caso o Usuário contrate o acesso a conteúdo de outros Fornecedores de Conteúdo, conforme disponibilidade de contratação, por meio da Plataforma de Streaming Sustenta Telecom, termos e condições específicos das respectivas plataformas serão aplicáveis.

3.1.3. O conteúdo disponibilizado na Plataforma de Streaming Sustenta Telecom poderá ser alterado ou excluído, a qualquer tempo e sem prévio aviso, sem que isso constitua qualquer violação por parte da Sustenta Telecom.

3.1.4. O Usuário está ciente que a disponibilização do conteúdo dos Serviços de Streaming é realizada pelos Fornecedores de Conteúdo e que esses poderão, sem qualquer ingerência da Sustenta Telecom, realizar a substituição ou cancelamento de parte do conteúdo.

3.1.5. Se um conteúdo for excluído da plataforma, qualquer que seja o motivo, em especial a finalização da parceria com um Fornecedor de Conteúdo, a Sustenta Telecom envidará seus melhores esforços para fornecer conteúdo semelhante em substituição. Caso o Usuário não esteja de acordo com o novo conteúdo proposto, poderá rescindir estas Condições Específicas e encerrar a contratação dos Serviços de Streaming sem qualquer penalidade.

3.1.6. A Sustenta Telecom não possui qualquer responsabilidade relacionada ao conteúdo disponibilizado pelos Fornecedores de Conteúdo e nem por eventual indisponibilidade desses conteúdos e/ou de qualquer dos serviços dos Fornecedores de Conteúdo, inclusive no que se refere aos horários dos conteúdos informados ao Usuário, se for o caso.

3.2. É preciso sinal de internet para usar os Serviços de Streaming? Sim. O Usuário deve estar conectado à internet durante todo o tempo de utilização dos Serviços de Streaming e acesso à Plataforma de Streaming Sustenta Telecom. A contratação e todos os custos do acesso à Internet são de responsabilidade do Usuário, podendo a contratação do serviço de internet ocorrer junto à Sustenta Telecom ou a qualquer outro provedor desse serviço.

3.2.1. A depender do provedor do serviço de acesso à internet, o Usuário pode estar sujeito a cobranças adicionais. É importante que o Usuário verifique junto a seu provedor possíveis custos decorrentes do tráfego de dados da internet para acesso à Plataforma de Streaming Sustenta Telecom e utilização dos Serviços de Streaming.

3.2.2. Considerando que a qualidade de visualização do conteúdo disponibilizado através Plataforma de Streaming Sustenta Telecom depende da infraestrutura utilizada pelo Usuário (como, por exemplo, internet contratada pelo Usuário, equipamento utilizado, localização geográfica, congestionamento de rede, velocidade disponível para navegação, etc.), não é possível que a Sustenta Telecom garanta qualquer qualidade de visualização do conteúdo acessado por meio dos Serviços de Streaming.

3.3. Os Serviços de Streaming podem ser acessados de qualquer lugar? A Plataforma de Streaming Sustenta Telecom e os Serviços de Streaming estão disponíveis apenas na área de atuação da Sustenta Telecom, conforme disponibilidade dos serviços. A contratação dos Serviços de Streaming a partir de uma localidade não atendida pela Sustenta Telecom poderá ser recusada pela Sustenta Telecom ou, caso seja aprovada, será realizada por conta e risco do Usuário.

3.4. Em nenhuma hipótese a Sustenta Telecom assume qualquer responsabilidade por qualquer tipo de conteúdo disponibilizado por meio da Plataforma de Streaming Sustenta Telecom.

3.4.1. A Sustenta Telecom se reserva o direito, mas não tem obrigação, de monitorar o conteúdo dos Fornecedores de Conteúdo, podendo ainda restringir ou remover este, qualquer que seja, a seu exclusivo critério, por acaso considerado inadequado ou que que viole os direitos de outra pessoa, sem qualquer aviso prévio.

3.4.2. O Usuário poderá denunciar o uso irregular ou inadequado de qualquer conteúdo disponibilizado por meio dos Canais de Contato da Sustenta Telecom.

4. PRAZO DE CONTRATAÇÃO E CANCELAMENTO

4.1. Qual o prazo da contratação? O prazo da contratação será aquele selecionado pelo Usuário no momento da contratação (mensal ou anual), renovando-se por iguais períodos sucessivos, salvo se qualquer das partes manifestar seu interesse em não renovar a contratação mediante comunicação com antecedência prévia mínima de 30 (trinta) dias.

4.2. É possível contratar serviços/conteúdo avulso ou adicionais? A Sustenta Telecom poderá disponibilizar a possibilidade de contratação de serviços ou conteúdo adicionais por meio da Plataforma de Streaming. O Usuário poderá fazer essa contratação mediante utilização de suas credenciais de acesso (login e senha).

4.2.1. A senha cadastrada pelo Usuário é pessoal e intransferível, sendo este responsável pela sua guarda, portanto qualquer contratação formalizada com o uso desta será de sua responsabilidade.

4.2.2. Na contratação dos conteúdos ou serviços de terceiros, o Usuário declara estar ciente e de acordo que: (i) ao usar um aplicativo para compartilhar informações relativas à sua conta de usuário, autorizará o compartilhamento de suas informações, (ii) o uso do serviços de terceiros pode resultar em divulgação pública de sua informação pessoal, incluindo informações de seu histórico de uso e acesso e conteúdo associado ao Usuário; e (iii) a contratação e USO DE UM SERVIÇO ADICIONAL SERÁ REALIZADO POR EXCLUSIVA ESCOLHA, RISCO E RESPONSABILIDADE do Usuário.

4.2.3. O Usuário terá direito a **2 (dois) acessos simultâneos** aos Serviços de Streaming, sendo de sua responsabilidade o controle dos dispositivos que poderão acessar. O Usuário declara estar ciente que o uso dos Serviços de Streaming deve ser limitado a pessoas dentro de um mesmo núcleo residencial, sendo vedado o compartilhamento das credenciais de acesso (login e senha) com terceiros, sob pena de aplicação das penalidades legais e contratuais cabíveis.

4.3. É possível cancelar a contratação? O Usuário poderá solicitar a cancelar (rescindir) sua contratação ou realizar a redução (*downgrade*) do plano contratado a qualquer momento, mediante comunicação com pelo menos 10 (dez) dias de antecedência do fim do ciclo de faturamento então em vigor. Os serviços até então contratados permanecerão ativos até o término do respectivo ciclo de faturamento.

4.3.1. No caso do plano mensal, será considerado o último dia de cada mês como data do término do ciclo de faturamento.

4.3.2. Na extensão permitida pelas leis aplicáveis, não haverá reembolso ou crédito em razão de um cancelamento antecipado da contratação e/ou utilização parcial dos Serviços de Streaming ou da Plataforma de Streaming Sustenta Telecom.

4.4. Uma vez solicitado o cancelamento integral dos Serviços de Streaming, o acesso aos conteúdos e canais será interrompido automaticamente após o término do período vigente.

4.4.1. Caso o Usuário tenha contratado o uso de equipamento de streaming por meio de locação junto à Sustenta Telecom, o Usuário deverá agendar a retirada do equipamento disponibilizado (locação) em um prazo de até 10 (dez) dias úteis.

5. DOS USOS PERMITIDOS DA PLATAFORMA, DOS SERVIÇOS E DOS EQUIPAMENTOS

5.1. O Usuário apenas deve utilizar a Plataforma de Streaming Sustenta Telecom e os Serviços de Streaming de maneira responsável, prudente e cuidadosa, somente para as finalidades para as quais foi concebida, sendo PROIBIDO o seu uso, seja por si ou por meio de terceiros, para:

- a) finalidades consideradas ilícitas, ilegais, fraudulentas ou prejudiciais, ou com relação a qualquer atividade ou propósito ilícito, ilegal, fraudulento ou prejudicial;
- b) prática de atos considerados ameaçadores, maliciosos, abusivos, ofensivos, difamatórios, de assédio, obscenos ou indecentes, ou que promovam o ódio, incitem a violência ou intolerância racial, política ou religiosa;
- c) prática de atos que acarretem ou possam acarretar dano ou prejuízo à Sustenta Telecom, a terceiros, à Plataforma de Streaming Sustenta Telecom, à sua disponibilidade ou acessibilidade ou, ainda, que possam danificar, desabilitar, sobrecarregar ou prejudicar os servidores ou redes, ou interferir no seu uso e controle;
- d) copiar, modificar, adaptar, traduzir, ou fazer a engenharia reversa de qualquer de sua parte e conteúdo;
- e) transmitir qualquer informação, dados ou materiais que violem legislação federal, estadual ou municipal;
- f) transmitir ou armazenar qualquer material não autorizado, em especial conteúdo adulto relacionado com pornografia (ressalvados os casos de contratação de pacotes adultos e observados os termos e condições aplicáveis) e propaganda relacionada de cunho sexual, racista ou que demonstre qualquer outro tipo de preconceito de raça, credo, cor ou que afronte a moral, os bons costumes e/ou que seja caracterizado como pirata e/ou que afronte por qualquer outra maneira a legislação em vigor, sob pena de imediata suspensão da prestação dos serviços ora contratados, independentemente de aviso prévio ou notificação;
- g) remover notificações ou citações de qualquer direito autoral, marca registrada ou outros direitos de propriedade contidos na Plataforma de Streaming Sustenta Telecom ou em qualquer conteúdo ou outro material disponível na Plataforma de Streaming Sustenta Telecom ou no conteúdo dos Serviços de Streaming;
- h) transmitir arquivos que contenham vírus, "malware", código incapacitante, arquivos corrompidos ou qualquer outro software ou programa similar que possa danificar a operação do computador de uma outra parte ou para "hackear" ou violar qualquer medida de segurança;
- i) disponibilizar ou disseminar informações ou qualquer conteúdo não solicitado ou não autorizado, tais como "SPAM" ou conteúdo pertencente a terceiros e que não tenha direito de utilizar, como, por exemplo, conteúdo protegido por direitos autorais ou conteúdo contendo dados pessoais de terceiros;
- j) criar contas de acesso por meios automatizados ou com pretensões falsas ou fraudulentas;
- k) utilizar robôs, "spider", "crawler", "scraper" ou outros meios ou interfaces automatizadas para acessar a Plataforma de Streaming Sustenta Telecom ou extrair informações de outras pessoas que utilizem a Plataforma de Streaming Sustenta Telecom;
- l) utilizar a Plataforma de Streaming Sustenta Telecom para a prática de atos que violem padrões éticos e morais ou as normas legais aplicáveis, sendo de todo vedada a distorção da finalidade dos serviços ora contratados. Exemplificativamente, não serão permitidos a prática de atos que: (i) violem a privacidade e a honra ou que denigrem e prejudiquem terceiros; (ii) violem direitos de propriedade intelectual de terceiros; (iii) tenham por objetivo obter o acesso ilegal a dados da Sustenta Telecom ou de terceiros; ou (iv) induzam terceiros a erros;
- m) copiar qualquer conteúdo disponibilizado, acessado, recebido ou visualizado em razão ou com conexão à Plataforma de Streaming Sustenta Telecom e/ou com os Serviços de Streaming;

- n) retirar, alterar, ignorar, evitar ou interferir nos avisos de direito de autor, marcas ou outros tipos de aviso de propriedade inseridos nos conteúdos, ou mecanismos de administração de direitos digitais, dispositivos ou outras proteções do conteúdo ou medidas de controle de acesso ao conteúdo, incluindo filtros geográficos;
- o) copiar, baixar/realizar download (exceto eventual download temporário, quando permitido pelo Fornecedor de Conteúdo de acordo com os respectivos termos e condições), modificar, distribuir, transmitir, mostrar, efetuar, reproduzir, exibir, duplicar, publicar, licenciar, criar obras derivadas ou comercializar o conteúdo ou outra informação contida ou obtida por meio da Plataforma de Streaming Sustenta Telecom e/ou com os Serviços de Streaming.
- p) incorporar qualquer conteúdo da Plataforma de Streaming Sustenta Telecom e/dos Serviços de Streaming em qualquer plataforma, ou transmiti-los em aplicações de hardware ou software, nem colocá-los à disposição através de links ou sites online ou criar, recriar, distribuir ou publicar trailers de parte do conteúdo, salvo nos casos expressamente autorizados pela Sustenta Telecom;
- q) comercializar, ceder, emprestar ou de qualquer forma negociar direitos de uso da Plataforma de Streaming Sustenta Telecom, dos Serviços de Streaming ou qualquer conteúdo visualizado, acessado ou recebido em razão destes, com finalidade comercial, lucrativa ou não, sendo estritamente proibido criar obras derivadas ou materiais que provenham ou se baseiem em qualquer forma de conteúdo, incluindo montagens, mesclas de músicas e vídeos similares, papéis de parede, protetores de tela, cartões de visita ou quaisquer produtos comercializáveis;
- r) reproduzir ou visualizar qualquer conteúdo em áreas abertas ao público e estabelecimentos comerciais ou na retransmissão, transmissão ou execução da programação com a realização de cobrança ou na transmissão ou distribuição com cobrança regular ou na violação das limitações relacionadas a apresentações públicas adicionais, salvo quando expressamente autorizado pela Sustenta Telecom
- s) usar, transferir, distribuir ou dispor de qualquer informação da Plataforma de Streaming Sustenta Telecom, dos Serviços de Streaming ou do conteúdo a eles relacionados de modo a (i) competir com o negócio da Sustenta Telecom ou qualquer de suas afiliadas; (ii) danificar, desabilitar, sobrecarregar, prejudicar ou obter acesso não autorizado à Plataforma de Streaming Sustenta Telecom, aos Serviços de Streaming, incluindo os servidores da Sustenta Telecom, suas redes de computadores ou contas de usuários; (iii) publicar ou promover serviços que a Sustenta Telecom não tenha aprovado por escrito previamente; (iv) incentivar condutas que configurem delitos ou resultem em responsabilização civil ou que violem estas Condições Específicas;
- t) modificar, diminuir, retirar, interferir ou de outra forma alterar qualquer parte do equipamento, tecnologia subjacente, software, mecanismos de administração de direitos digitais, dispositivos ou outras proteções de conteúdo ou medidas de controle de acesso incorporados ao equipamento compatível fornecido pela Sustenta Telecom. Esta restrição inclui, dentre outros, inabilitar, realizar engenharia reversa, incorporar, modificar, interferir ou de outra forma elidir o equipamento que de qualquer forma permita ao Usuário ver o conteúdo sem: (i) mostrar de maneira notória todos os elementos relacionados (incluindo a interface gráfica, qualquer anúncio, avisos de direitos de autor e marcas) da página web correspondente ao conteúdo; e (ii) ter acesso completo a todas as funcionalidades do equipamento, incluindo, sem se limitar a, funcionalidades de qualidade e visualização do vídeo, assim como todas as funcionalidades interativas, opcionais ou publicitárias. Não pode ainda o Usuário acessar conteúdo através de outro software e/ou reprodução de vídeo distinto dos equipamentos compatíveis.

6. AQUISIÇÃO OU CONTRATAÇÃO DE EQUIPAMENTOS COMPATÍVEIS

6.1. Para fruição dos Serviços de Streaming, o Usuário deverá utilizar equipamentos de streaming devidamente certificados pelas entidades governamentais competentes e compatíveis com os Serviços de Streaming.

6.1.1. O Usuário expressamente isenta a Sustenta Telecom de qualquer responsabilidade por incompatibilidade dos sistemas operacionais e softwares de uso do Usuário, pela segurança do(s) seu(s) computador(es) e equipamento(s) e pela implementação de funcionalidades como: antivírus, firewall, servidor, entre outros.

6.2. ALUGUEL DOS EQUIPAMENTOS. A presente cláusula aplica-se ao Usuário que acessar os Serviços Streaming por meio de equipamentos cedidos a título de aluguel pela Sustenta Telecom. Nesse caso, os equipamentos serão aqueles discriminados no Termo de Condição Comercial integrante do presente.

6.2.1. Caso haja indicação expressa no Termo de Condição Comercial, a Sustenta Telecom cederá, em regime de aluguel, os equipamentos necessários à adequada prestação dos Serviços de Streaming, devendo tais equipamentos ser utilizados pelo Usuário exclusivamente para este fim.

6.2.2. O Usuário deverá providenciar local adequado e infraestrutura necessários à correta instalação e funcionamento dos equipamentos fornecidos pela Sustenta Telecom.

6.2.3. Os equipamentos serão fornecidos em condições para o uso a que se destinam e a sua manutenção depende de comunicação do Usuário à "Central de Atendimento ao Assinante", a fim de possibilitar à Sustenta Telecom o reparo e o restabelecimento da oferta dos serviços.

6.2.4. Na hipótese de reparos e reposição de equipamentos locados pela Sustenta Telecom ao Usuário, que tenham sido avariados ou tornados inutilizáveis por ação ou omissão deste último, a Sustenta Telecom cobrará, do Usuário, no caso de reposição, o valor do equipamento avariado somado ao preço de reposição, pela respectiva cotação de mercado e, no caso de reparo, o valor pelo serviço de reparo.

6.2.5. A Sustenta Telecom responsabiliza-se pelos vícios existentes e de fácil constatação no momento da instalação, nos equipamentos cedidos a título de aluguel, pelo prazo de 90 (noventa) dias contados da instalação.

6.2.6. A Sustenta Telecom permanecerá proprietária dos equipamentos cedidos em aluguel ao Usuário, o qual deterá apenas a posse, sendo responsável pela guarda e zelo dos mesmos, inclusive na ocorrência de caso fortuito e força maior e demais responsabilidades expressas no artigo 569 do Código Civil. Tais equipamentos deverão ser conservados pelo Usuário nas exatas condições em que lhe foram entregues pela Sustenta Telecom, utilizando-os conforme sua natureza, destinação específica e segundo as determinações destas Condições Específicas, sob pena de responsabilização por perdas e danos.

6.2.7. O Usuário é responsável pelo pagamento das despesas incorridas pelo uso e gozo do equipamento alugado.

6.2.8. O encerramento destas Condições Específicas, bem como a alteração do endereço do Usuário, são hipóteses em que estará a Sustenta Telecom expressamente autorizada a retirar os equipamentos do local onde se encontram instalados.

6.2.8.1. A Sustenta Telecom comunicará previamente o Usuário sobre a visita para efetivar a retirada do equipamento do local em que estiver instalado. No caso de mudança de endereço solicitada pelo Usuário, este será o único responsável pela comunicação à Sustenta Telecom, que deve ser feita com antecedência mínima de 07 (sete) dias úteis.

6.2.8.2. Havendo qualquer impossibilidade dos técnicos da Sustenta Telecom realizarem a retirada dos equipamentos, por motivo atribuível ao Usuário, estará este constituído em mora perante a Sustenta Telecom, independente de notificação, bem como continuará a dever aluguel pro-rata-die até a data da efetiva devolução.

6.2.9. Na hipótese do Usuário transferir a posse do(s) equipamento(s) locados pela Sustenta Telecom a terceiros, ou permitir que ele(s) seja(m) transferido(s) a terceiros, o Usuário responderá pelas obrigações legais e pelas que lhe cabem por estas Condições Específicas, estando desde já ciente de que a Sustenta Telecom poderá buscar esse(s) equipamento(s) da posse de quem quer que o(s) tenha, inclusive pela via judicial, sem prejuízo da obrigação do pagamento de multa no valor equivalente a 20 (vinte) vezes o valor do aluguel mensal por equipamento, vigente à época da aplicação da referida penalidade.

6.2.10. A Sustenta Telecom poderá, a qualquer momento, alterar os modelos de negócio e as condições de disponibilização do equipamento, sendo certo que o Usuário será comunicado previamente dos valores correspondentes para definição quanto a continuidade ou não do uso dos serviços contratados.

6.3. AQUISIÇÃO DE EQUIPAMENTOS. Caso o Usuário opte pela aquisição/compra do equipamento compatível, poderá utilizá-lo livremente, estando ciente e de acordo que em caso de inserida qualquer modificação no mesmo: (i) não será garantido o funcionamento do produto e (ii) há a perda da garantia legal e contratual do fabricante. Eventuais

solicitações de manutenção no equipamento e/ou em seus periféricos (ex: controle remoto) adquiridos, são de custo e responsabilidade diretos do Usuário.

6.3.1. A aquisição do equipamento compatível junto à Sustenta Telecom não inclui quaisquer serviços, canais ou pacotes, sendo de responsabilidade de Usuário realizar a contratação dos Serviços de Streaming.

6.3.2. Caso o Usuário deseje realizar a venda, cessão, transferência, empréstimo ou de qualquer forma deseje se desfazer do equipamento de streaming adquirido junto à Sustenta, o Usuário declara estar ciente que será de sua responsabilidade restaurar referido equipamento às configurações de fábrica e solicitar o cancelamento dos Serviços de Streaming.

6.4. A instalação do equipamento (adquirido ou locado) deverá ser feita pelo próprio Usuário, não sendo cobrada nenhuma taxa de instalação, salvo se solicitado acompanhamento técnico, o que será cobrado nos valores vigentes aplicáveis pela Sustenta Telecom ao serviço de assistência técnica.

6.4.1. Os reparos necessários nos equipamentos locados pela Sustenta Telecom ao Usuário, desde que sejam decorrentes de eventuais problemas de fabricação ou mesmo a substituição motivada por questões relacionadas à tecnologia atrelada ao plano contratado pelo Usuário, serão realizadas pela Sustenta Telecom sem custo ao Usuário; entretanto, qualquer reparo ou manutenção solicitada em decorrência de mau uso dos equipamentos, inclusive controle remoto, serão cobradas do Usuário conforme valores vigentes e aplicáveis. Eventuais reparos aos equipamentos compatíveis adquiridos deverão ser avaliados junto ao fabricante e serão de responsabilidade de Usuário.

6.4.2. Eventual falha no funcionamento do equipamento não importa em cancelamento ou interrupção da prestação de Serviços de Streaming, permanecendo o Usuário responsável por efetuar os pagamentos correspondentes em razão da contratação dos conteúdos que permanecem sendo disponibilizados pelos Fornecedores de Conteúdo.

6.4.3. Os Serviços de Streaming permanecerão ativos e os valores mensais serão devidos pelo Usuário enquanto este não solicitar o seu cancelamento, nos termos destas Condições Específicas.

6.5. A SUSTENTA TELECOM NÃO GARANTE O BLOQUEIO DO EQUIPAMENTO EM CASO DE PERDA, ROUBO, FURTO OU CASO O USUÁRIO O TENHA ALIENADO A TERCEIRO, SENDO QUE EVENTUAL FUNCIONALIDADE DE BLOQUEIO É MERA LIBERALIDADE E NÃO GARANTE QUE NÃO SEJA POSSÍVEL A REALIZAÇÃO DE ATIVAÇÃO DO EQUIPAMENTO EM OUTRO PROVEDOR.

7. SUSPENSÃO TEMPORÁRIA E DEFINITIVA DO ACESSO

7.1. A Sustenta Telecom poderá suspender temporariamente o acesso do Usuário à Plataforma de Streaming Sustenta Telecom e aos Serviços de Streaming nos seguintes casos:

- a) Atraso no pagamento da mensalidade por prazo superior a 5 (cinco) dias;
- b) Descumprimento de qualquer das obrigações do Usuário estabelecidas nestas Condições Específicas que, após comunicado, não seja corrigido em até 5 (cinco) dias.

7.2. A Sustenta Telecom poderá, ainda, suspender definitivamente o acesso do Usuário à Plataforma de Streaming Sustenta Telecom e aos Serviços de Streaming nos seguintes casos:

- c) Atraso no pagamento da mensalidade por prazo superior a 30 (trinta) dias;
- d) Não correção em até 30 (trinta) dias do descumprimento das obrigações do Usuário estabelecidas nestas Condições Específicas, após comunicado;
- e) Reincidência no descumprimento das obrigações, pelo Usuário;
- f) Prática ou suspeita de prática de quaisquer um dos atos descritos nos itens 4.2.3 e/ou 5.1;
- g) Se necessário em razão de restrições técnicas, estratégicas, legais ou comerciais;
- h) Se necessário para garantir questões relacionadas à segurança, especialmente no que diz respeito a canais de comunicação, equipamentos ou informações;

- i) Em outras circunstâncias devidamente justificadas.

7.2.1. Além das medidas previstas nestas Condições Específicas, a Sustenta Telecom poderá também fazer uso de todo e qualquer recurso técnico disponível ou mesmo adotar medidas judiciais cabíveis para impedir a prática dos atos descritos neste documento.

8. CANAIS DE CONTATO

8.1. Caso o Usuário tenha qualquer dúvida sobre estas Condições Específicas, sobre a Plataforma de Streaming Sustenta Telecom e/ou sobre os Serviços de Streaming, o Usuário poderá entrar em contato com a Sustenta Telecom através dos canais de atendimento disponíveis no endereço eletrônico www.sustentatelecom.com.br.

9. RESPONSABILIDADES DAS PARTES

9.1. Embora a Sustenta Telecom tenha se esforçado para buscar que a Plataforma de Streaming Sustenta Telecom, os Serviços de Streaming e seu conteúdo sejam confiáveis, nenhuma garantia (explícita ou implícita) é feita quanto à sua exatidão, integridade ou imparcialidade e, portanto, o Usuário deve, se necessário, obter uma verificação independente de quaisquer das informações nele contidas.

9.2. Sem prejuízo das demais disposições destas Condições Específicas, o Usuário será único e exclusivo responsável por: (a) informar à SUSTENTA qualquer alteração dos respectivos dados fornecidos; (b) providenciar um ambiente propício à execução do contrato, conforme especificado nestas Condições Específicas; (c) adquirir e manter os equipamentos terminais (como SmartTV) e suas interfaces com as redes de telecomunicações, assim como do software necessário a utilização dos serviços; (d) contratar empresa (provedor) que proverá o acesso à internet e que será utilizada para a transmissão do streaming.

9.2.1. A Sustenta Telecom não se responsabilizará por perda de pacotes ou desvios de rotas de internet aos seus servidores, cabe exclusivamente ao provedor de internet do Usuário definir a rota de internet sem perda de dados e oscilações.

9.3. Exceto no caso de conduta dolosa comprovada da Sustenta Telecom, em nenhum momento a Sustenta Telecom ou quaisquer terceiros poderão ser responsabilizados por perda ou dano de qualquer natureza que surja como resultado de qualquer conteúdo disponibilizado por meio da Plataforma de Streaming Sustenta Telecom e/ou por meio dos Serviços de Streaming.

9.4. A SUSTENTA TELECOM É RESPONSÁVEL APENAS PELA PLATAFORMA QUE POSSIBILITA A DISPONIBILIZAÇÃO DO CONTEÚDO FORNECIDO PELOS FORNECEDORES DE CONTEÚDO. ASSIM, A SUSTENTA TELECOM NÃO PODERÁ SER RESPONSABILIZADA POR QUALQUER EVENTUAL DANO CAUSADO POR UM FORNECEDOR DE CONTEÚDO.

9.5. O Usuário é o único e exclusivo responsável pelo uso que fizer da Plataforma de Streaming Sustenta Telecom, respondendo, na forma da lei, por eventuais danos que venha a causar à Sustenta Telecom, a demais usuários ou a quaisquer terceiros.

9.6. A Plataforma de Streaming Sustenta Telecom e os Serviços de Streaming poderão sofrer interrupções e indisponibilidades motivadas por questões técnicas ou operacionais. Nestes casos, a Sustenta Telecom envidará os melhores esforços para viabilizar comunicados prévios sobre eventuais interrupções ou indisponibilidades, bem como para reestabelecer a Plataforma de Streaming Sustenta Telecom e os Serviços de Streaming tão logo seja possível.

9.6.1. São exemplos de causas de interrupções ou indisponibilidades: casos fortuitos ou de força maior; ações danosas de terceiros que impeçam a Plataforma de Streaming Sustenta Telecom e/ou os Serviços de Streaming (hacker, vírus, etc.); manutenções técnicas periódicas; falta de energia elétrica; falhas nas redes de transmissão de dados; etc.

9.7. A Plataforma de Streaming Sustenta Telecom é fornecida na situação em que se encontra, sem garantias de qualquer natureza, expressas ou implícitas.

9.8. Links para outros Websites e/ou Aplicativos. O conteúdo de quaisquer websites de terceiros que o Usuário acessar a partir da Plataforma de Streaming Sustenta Telecom e os Serviços de Streaming está totalmente fora do controle da Sustenta Telecom, sendo que o acesso e a permanência em tais sites se darão por conta e risco do Usuário. A eventual inclusão desses links não implica em endosso ou anuência da Sustenta Telecom a quaisquer produtos, serviços, conteúdo, informação ou materiais oferecidos por, ou acessível, ao Usuário nos websites de terceiros. A Sustenta Telecom não representa ou garante quaisquer websites de terceiros que o Usuário venha a acessar a partir da Plataforma de Streaming Sustenta Telecom.

9.8.1. Todos os direitos autorais e marcas comerciais acessíveis através de eventuais links são de propriedade dos respectivos donos dos websites ou dos seus licenciadores.

9.8.2. Os websites de terceiros poderão ter termos de uso e política de privacidade próprios.

9.9. O Usuário deve adotar medidas de segurança relacionados aos seus acessos, estando ciente e anuindo com os pontos abaixo:

9.9.1. são de responsabilidade exclusiva do Usuário a adoção de medidas para proteção de sua senha de acesso à Plataforma de Streaming Sustenta Telecom e aos Serviços de Streaming, inclusive em relação a eventuais acessos e contratações realizadas por terceiros de má fé com o uso desta e quaisquer prejuízos advindos, sejam de ordem material, moral, consequencial ou quaisquer que sejam;

9.9.2. a Sustenta Telecom, suas subsidiárias ou qualquer de seus acionistas, diretores, executivos, funcionários ou licenciados não se responsabilizam (juntos ou separadamente) por qualquer dano pessoal, material ou moral, acidental, indireto, consequencial ou de qualquer tipo, de obrigação resultante de ou ligada ao uso ou desempenho do equipamento, plataforma, site e interfaces contratadas pelo Usuário, dos conteúdos de terceiros e softwares associados, nem pelas perdas e danos resultantes do uso ou da incapacidade de usar de qualquer equipamento ou qualquer componente correlacionado, especialmente por ser um serviço de uso pessoal e de entretenimento e não uso comercial ou profissional.

9.9.3. A Sustenta Telecom não se responsabiliza pela conexão do equipamento a internet e qualidade e desempenho do equipamento quando a internet estiver sendo provida por outras empresas. As configurações de sinal de internet podem mudar dependendo do provedor do acesso e empresa provedora do sinal de internet.

9.9.4. O equipamento é protegido por lei de propriedade industrial e intelectual, portanto, o Usuário poderá responder, civil e criminalmente em caso de qualquer violação no uso do equipamento.

9.9.5. A Sustenta Telecom não outorga qualquer garantia em relação às expectativas de uso do produto ou de quais provedores de acesso estarão disponíveis para a ativação do produto, ou custos decorrentes dessa ativação e contratações realizadas pelo Usuário, bem como não garante a disponibilização de conteúdos pelos Fornecedores de Conteúdo, não tendo qualquer vínculo na cadeia de fornecimento desse conteúdo, figurando tão somente como meio de acesso.

10. DIREITOS DE PROPRIEDADE INTELECTUAL

10.1. Por meio destas Condições Específicas, a Sustenta Telecom outorga uma licença, não exclusiva, intransferível e limitada exclusivamente para acesso e visualização do conteúdo contratado, via streaming pela internet, por meio da Plataforma de Streaming Sustenta Telecom.

10.2. Os elementos e/ou ferramentas encontrados na Plataforma de Streaming Sustenta Telecom e nos Serviços de Streaming são ou de titularidade da, ou licenciados à Sustenta Telecom, sujeitos às normas de propriedade intelectual de acordo com as leis brasileiras e tratados e convenções internacionais dos quais o Brasil seja signatário. Apenas a título exemplificativo, entendem-se como tais: textos, softwares, scripts, imagens gráficas, fotos, sons, músicas, vídeos, recursos interativos e similares, marcas, marcas de serviços, logotipos e "look and feel".

10.3. Caso na Plataforma de Streaming Sustenta Telecom e nos Serviços de Streaming seja disponibilizada a opção de *download* de qualquer aplicativo de software ou através de qualquer outro meio, será concedida ao Usuário uma licença não exclusiva, intransferível, não-sublicenciável, para usar o aplicativo em conexão com os serviços relevantes, observadas as disposições destas Condições Específicas, pelo período de duração da contratação.

10.4. Os Usuários poderão apresentar sugestões de modificações na Plataforma de Streaming Sustenta Telecom e nos Serviços de Streaming. A Sustenta Telecom poderá incorporar tais modificações e informações adicionais a seu exclusivo critério, nada sendo devido ao Usuário por tal decisão.

11. INVIOABILIDADE DA COMUNICAÇÃO E UTILIZAÇÃO DOS DADOS DO ASSINANTE E AS POLÍTICAS DE PROTEÇÃO DE DADOS

11.1. As partes declaram e garantem mutuamente que cumprem toda a legislação aplicável sobre segurança da informação, privacidade e proteção de dados, incluindo (sempre e quando aplicáveis a estas

Condições Específicas) a Constituição Federal, o Código de Defesa do Consumidor, o Código Civil, o Marco Civil da Internet (Lei Federal nº 12.965/2014) e respectivo decreto regulamentador (Decreto nº 8.771/2016), a Lei Geral de Proteção de Dados (Lei Federal nº 13.709/2018) e demais normas setoriais ou gerais sobre o tema, comprometendo-se a tratar os dados classificados como pessoais, que sejam coletados, fornecidos ou acessados por meio ou em decorrência deste instrumento, exclusivamente para fins da execução do objeto contratual e no curso do relacionamento existente entre as partes e somente nos estritos limites aqui previstos, sem transferi-los a qualquer terceiro, exceto se expressamente autorizado pelo titular dos dados, por este ou outro instrumento ou, ainda, para o cumprimento de obrigação legal ou regulatória ou em caso de decisão judicial que obrigue o fornecimento

11.2. Dado que a Sustenta Telecom compõe o Conglomerado de empresas da JHSF Participações S.A., sociedade inscrita no CNPJ sob nº 08.294.224/0001-65 ("JHSF"), o Usuário declara que conhece e aceita os termos da Política de Privacidade da JHSF, a qual se aplica a estas Condições Específicas e que tem por objetivo esclarecer o uso dessas informações para tratamento de dados, quais sejam, exemplificativamente: coleta, produção, recepção, classificação, utilização, acesso, reprodução, transmissão, distribuição, processamento, arquivamento, armazenamento, eliminação, avaliação ou controle da informação, modificação, comunicação, transferência, difusão ou extração dos dados, bem como, do registro das atividades de navegação em sites e aplicativos em geral, tudo de acordo com a legislação em vigor.

11.3. Caso o Usuário opte por não compartilhar seus dados, poderá fazê-lo de forma expressa e por escrito junto à Sustenta Telecom e/ou à JHSF, bem como poderá solicitar, a qualquer momento, as informações relativas aos seus dados armazenados, assim como a correção ou a exclusão de seus dados, por meio do Portal de Privacidade no endereço eletrônico www.jhsf.com.br.

11.4. A Sustenta Telecom poderá compartilhar as informações do Usuário com terceiros parceiros, para o estrito cumprimento destas Condições Específicas.

11.5. Por razões legais e em casos específicos, os dados do Usuário poderão ser preservados pelo prazo necessário para o atendimento de medidas legais que exijam a sua preservação e poderão ser disponibilizados pela Sustenta Telecom e pela JHSF às Autoridades Públicas, limitados estritamente ao necessário, desde que a solicitação seja feita nos termos da legislação vigente, em razão de ordem administrativa ou judicial de qualquer natureza, incluindo, mas não se limitando, as requisições feitas pela ANPD – Autoridade Nacional de Proteção de Dados e determinação do Marco Civil da Internet – MCI, quanto às requisições de registro de conexão, informações relativas à data e hora de início e término de uma conexão à internet, sua duração e o endereço IP utilizado pelo terminal.

11.6. A Sustenta Telecom informa que não trata dados pessoais sobre origem racial ou étnica, convicção religiosa, opinião política, filiação a sindicato ou a organização religiosa, filosófica ou política, dados referentes à sua saúde ou à sua vida sexual.

12. DISPOSIÇÕES GERAIS

12.1. A Sustenta Telecom se reserva o direito de modificar, suspender, terminar ou descontinuar qualquer aspecto da Plataforma de Streaming Sustenta Telecom e dos Serviços de Streaming a qualquer tempo, no todo ou em parte. A Sustenta Telecom também poderá impor limitações a certas características, funcionalidades ou serviços sem prévia notificação e sem que isso implique em qualquer responsabilidade da Sustenta Telecom.

12.2. A Sustenta Telecom pode ceder a presente relação contratual ou os direitos dela derivados a qualquer das empresas componentes do grupo econômico do qual faz parte, a seu exclusivo critério, bem como a quaisquer terceiros em razão de fusão, cisão, incorporação ou qualquer ato de reestruturação societária.

12.3. O Usuário não poderá ceder esta relação contratual para terceiros, salvo com autorização expressa da Sustenta Telecom, ficando o cessionário obrigado ao pagamento *pro-rata* da utilização dos serviços até a cessão do contrato.

12.4. Estas Condições Específicas e seus anexos, representam a integralidade dos entendimentos havidos entre as partes, sucedendo e se sobrepondo a quaisquer acordos anteriores, escritos ou não, sobre a mesma matéria.

12.5. Se eventual determinação legal anular ou tornar ineficaz qualquer das disposições destas Condições Específicas, permanecerão válidas as suas demais condições.

12.6. As partes reconhecem que estas Condições Específicas têm plena validade e eficácia em formato eletrônico e/ou digital, sendo equiparado a documento físico para todos os efeitos legais, reconhecendo

e declarando que qualquer um dos meios elencados a seguir é um meio escolhido de mútuo acordo por todas as partes como apto a comprovar a veracidade, autenticidade, integridade e eficácia deste instrumento e conferir-lhe pleno efeito legal (sem obstar, afetar ou prejudicar sua exequibilidade), como se documento físico fosse: (i) assinatura destas Condições Específicas de forma digital nos padrões ICP-Brasil (Infraestrutura de Chaves Públicas Brasileira), via plataforma DocuSign, Certisign ou plataforma similar; ou (ii) qualquer forma de comprovação de consentimento das partes ou de seus representantes legais, ainda que seja estabelecida com assinatura eletrônica ou por certificação fora dos padrões ICP-Brasil, em conformidade com o § 2º, do artigo 10, da Medida Provisória nº 2.200-2, de 24 de agosto de 2001.

12.7. Estas Condições Específicas são regidas pelas leis da República Federativa do Brasil.

12.8. Fica desde já eleito o foro da comarca de São Paulo/SP para dirimir quaisquer conflitos relacionados a estas Condições Específicas, por mais privilegiado que outro possa ser ou vir a ser.

Última atualização: 23/03/2023