

## **REGULAMENTO - HUB DE SERVIÇOS PLAYHUB - 02/2026**

São partes deste regulamento o **ASSINANTE**, qualificado no Plano de Serviços e/ou no Banco de Dados da Prestadora, e a NET.COM TELECOMUNICAÇÕES EIRELI - CNPJ: 09.056.811/0001-89, doravante denominada simplesmente "**NET.COM**" ou "**PRESTADORA**".

### **1. CONDIÇÕES COMERCIAIS E DE USO**

#### **1.1. DEFINIÇÃO E ESCOPO**

**1.1.1.** O "Hub de Serviços (PlayHub)" é uma plataforma parceira que viabiliza a disponibilização e ativação de Serviços de Valor Adicionado (SVA) - aplicativos e canais digitais de entretenimento, educação, segurança, bem-estar e estilo de vida - para assinantes NET.COM elegíveis.

**1.1.2.** A NET.COM atua como intermediária comercial e responsável pela cobrança dos SVAs junto aos seus clientes. A PlayHub é responsável pela plataforma tecnológica, acesso aos conteúdos e suporte técnico. Os terceiros (programadoras/desenvolvedoras) são responsáveis pela qualidade, disponibilidade e conteúdo dos seus respectivos aplicativos/canais.

### **2. PERÍODO DE VIGÊNCIA DA PROMOÇÃO**

**2.1.** A participação na promoção ocorre entre os dias 01/02/2026 e 28/02/2026, sendo prorrogável a critério da **PRESTADORA**.

### **3. ELEGIBILIDADE E PRÉ-REQUISITOS**

**3.1.** O Hub de Serviços é disponibilizado exclusivamente para clientes que sejam **ASSINANTES NET.COM** com plano de internet (SCM) ativo e adimplente.

**3.2.** A contratação de qualquer SVA requer, como pré-requisito obrigatório, a manutenção de uma assinatura ativa de Serviço de Comunicação Multimídia (SCM) com a NET.COM.

**3.3.** Caso o ASSINANTE cancele o SCM NET.COM, os SVAs do Hub terão o acesso interrompido, por se tratar de benefício vinculado à condição de assinante NET.COM.

#### **4. LIMITAÇÃO POR CPF (1 CPF POR SERVIÇO)**

**4.1.** Cada SVA do Hub é ativado e vinculado a 1 (um) CPF por serviço, correspondente ao titular do contrato NET.COM.

**4.2.** Não é permitida a ativação do mesmo SVA para CPFs distintos a partir de um único contrato NET.COM.

#### **5. CATEGORIAS, PREÇOS E SVAs DISPONÍVEIS**

**5.1.** O Hub é organizado nas categorias STANDARD, ADVANCED, TOP e PREMIUM, com os seguintes valores de referência por categoria:

| STANDARD | ADVANCED  | TOP       | PREMIUM   |
|----------|-----------|-----------|-----------|
| R\$ 6,99 | R\$ 10,99 | R\$ 19,99 | R\$ 24,99 |

**5.2.** Serviços de Valor Adicionado (SVAs) comercializados e preços mensais de venda a partir de 01/2026:

| SERVIÇO    | CATEGORIA | PREÇO MENSAL | DESCRIÇÃO                     |
|------------|-----------|--------------|-------------------------------|
| PLAY KIDS+ | STANDARD  | R\$ 6,99     | Conteúdo infantil interativo, |

|                              |          |           |                                                                                                           |
|------------------------------|----------|-----------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                              |          |           | educativo e seguro                                                                                        |
| <b>DEEZER</b>                | ADVANCED | R\$ 10,99 | Plataforma de streaming musical                                                                           |
| <b>DISNEY+ COM ANÚNCIOS</b>  | TOP      | R\$ 19,99 | Disney+ (conteúdo Disney, Pixar, Marvel, Star Wars, National Geographic) com anúncios durante programação |
| <b>HBO COM ANÚNCIOS</b>      | TOP      | R\$ 19,99 | HBO Max (conteúdo HBO, Warner, DC, Discovery) com anúncios durante programação                            |
| <b>SKY+ COM AMAZON PRIME</b> | TOP      | R\$ 19,99 | Combo Sky+ com canais premium + Prime Video                                                               |
| <b>DISNEY+ SEM ANÚNCIOS</b>  | PREMIUM  | R\$ 24,99 | Disney+ Premium sem anúncios (4K Ultra HD, conteúdo exclusivo)                                            |
| <b>HBO SEM ANÚNCIOS</b>      | PREMIUM  | R\$ 24,99 | HBO Max Premium sem anúncios (4K, conteúdo exclusivo)                                                     |

## 6. ALTERAÇÕES DE PREÇO

**6.1.** A NET.COM reserva-se o direito de atualizar os preços dos SVAs com aviso prévio de 30 dias ao assinante, respeitando os limites e critérios estabelecidos no Regulamento Geral dos Consumidores (Resolução Anatel N° 632/2014) e no Código de Defesa do Consumidor.

## 7. COMO CONTRATAR OS SERVIÇOS DE VALOR ADICIONADO

**7.1.** Para contratar qualquer SVA do Hub PlayHub, o cliente deve: Ser assinante ativo de internet (SCM) da NET.COM; Estar adimplente (sem débitos) com a NET.COM; Realizar a contratação através de: telefone, online ou presencialmente.

**7.2.** Cada SVA é vinculado ao CPF do titular da conta de internet NET.COM. Não é permitido: (i) compartilhar o mesmo SVA em múltiplos CPFs; (ii) transferir a assinatura de um SVA para outro CPF sem cancelamento e nova contratação.

## **8. ATIVAÇÃO E DISPONIBILIZAÇÃO**

**8.1.** Após a contratação, o SVA é disponibilizado para ativação (até 24 horas em casos excepcionais) na plataforma Portal do Assinante PlayHub, disponível em [www.portaldoassinante.com/netcomfibra](http://www.portaldoassinante.com/netcomfibra).

**8.2.** O cliente é responsável por baixar o aplicativo do SVA ou acessar via navegador, realizar login com as credenciais fornecidas, configurar perfis de usuário (quando aplicável), e consultar tutoriais disponíveis. A NET.COM não oferece suporte técnico de instalação/configuração; suporte é fornecido pela PlayHub ou pela programadora do serviço.

## **9. FUNCIONALIDADES E LIMITAÇÕES DOS SVAs**

**9.1.** Múltiplos Perfis de Usuário: Cada SVA permite a criação de múltiplos perfis dentro de uma única assinatura (vinculada a um CPF), conforme as funcionalidades do serviço.

**9.2.** Downloads e Reprodução Offline: Alguns SVAs permitem download de conteúdo para reprodução offline (Disney+, HBO Max, Deezer, Play Kids). Downloads expiram após período definido pelo serviço. O cliente é responsável pela gestão de espaço em disco.

**9.3.** Classificação Indicativa e Controle Parental: A NET.COM não é responsável pelo conteúdo dos SVAs. Cada programadora segue a Classificação Indicativa brasileira e oferece controle parental em serviços infantis (Play Kids, Disney+),

bloqueio de conteúdo por faixa etária, e PIN de proteção em serviços adultos. É responsabilidade do cliente configurar tais restrições.

## **10. TROCA DE APLICATIVO (1 VEZ POR MÊS)**

**10.1.** O assinante pode trocar seu SVA contratado uma (1) vez por mês para outro SVA da mesma categoria de preço:

Exemplo 1: Assinante em Deezer pode trocar por outro aplicativo da mesma categoria Advanced uma vez no mês.

Exemplo 2: Assinante em Disney+ na categoria Premium sem anúncios pode trocar para a HBO Max sem anúncios uma vez no mês.

**10.2.** Procedimento de Troca: (i) Acesse o portal do assinante PlayHub; (ii) Selecione o serviço que deseja trocar; (iii) Confirme e a troca será realizada; (iv) O novo SVA é ativado na mesma assinatura (mesmo CPF); (v) Próxima troca permitida: após 30 dias da última troca.

## **11. CANCELAMENTO DOS SVAs (SEM MULTA)**

**11.1.** Todos os Serviços de Valor Adicionado (SVAs) do Hub PlayHub podem ser cancelados a qualquer momento, SEM QUALQUER MULTA OU PENALIDADE.

**11.2.** Procedimento de Cancelamento: Cliente solicita cancelamento via (i) Telefone (0800 940 0198), (ii) Online ou (iii) Presencialmente. O acesso ao SVA é revogado imediatamente ou até o fim do período de cobrança atual (conforme política do SVA). Não há reembolso de período já pago.

**11.3.** Cancelamento Automático: Se o cliente cancelar a assinatura de internet (SCM) com a NET.COM, todos os SVAs contratados são cancelados automaticamente e imediatamente, sem opção de recuperação ou reembolso. Acesso aos SVAs contratados junto ao Plano NET.COM é suspenso imediatamente. Dados/preferências podem não ser recuperáveis. Nova contratação de internet/SVAs requer nova validação.

**11.4.** O cancelamento de SVA do Hub não altera as regras de permanência mínima e multa dos Planos NET.COM.

**11.5.** Não há reembolso de frações de período já pago em relação aos SVAs, conforme padrão da indústria de streaming.

## **12. COBRANÇA E FATURAS**

**12.1.** Composição da Fatura: A fatura mensal da NET.COM inclui: (i) Serviço de Comunicação Multimídia (SCM); (ii) Serviços de Valor Adicionado (SVAs) contratados; (iii) Impostos e taxas aplicáveis.

**12.2.** Valor e Periodicidade: Cada SVA é cobrado mensalmente no valor informado na Tabela de Preços (**Seção 9.2**). Primeira cobrança ocorre no mês seguinte à ativação (ou conforme política de cobrança vigente). Cobranças recorrentes ocorrem no mesmo dia do mês em que foi contratado.

**12.3.** Métodos de Pagamento: Os SVAs são cobrados através dos mesmos métodos de pagamento da conta de internet NET.COM.

**12.4.** Atraso na Cobrança: Em caso de atraso na cobrança de um SVA, a NET.COM pode: (i) Suspender o acesso ao SVA; (ii) Incluir juros e multa conforme Resolução Anatel e legislação aplicável; (iii) Manter o SVA ativo, sujeito a suspensão futura.

**12.5.** Programa “Indique e Ganhe” (desconto restrito ao Combo com SCM). O ASSINANTE declara ciência de que eventuais benefícios e descontos concedidos pela NET.COM no âmbito do programa “Indique e Ganhe”, inclusive desconto de 100% na próxima mensalidade, são aplicáveis exclusivamente ao Combo/Plano do ASSINANTE que contenha o Serviço de Comunicação Multimídia (SCM) - plano de internet, observado o regulamento específico do referido programa.

**12.5.1.** Exclusão de Serviços Adicionais (SVAs/Hub). O desconto do programa “Indique e Ganhe” não se aplica a serviços adicionais contratados à parte, incluindo

os Serviços de Valor Adicionado (SVAs) disponibilizados por meio do Hub de Serviços (PlayHub), que permanecem com cobrança própria, conforme condições e valores previstos neste Regulamento.

**12.5.2.** Composição em fatura. Ainda que o SCM/Combo seja faturado conjuntamente com SVAs na fatura mensal da NET.COM, o benefício do “Indique e Ganhe” incidirá somente sobre os itens correspondentes ao SCM/Combo elegível, não abrangendo SVAs/Hub, impostos e/ou taxas relacionadas a tais serviços adicionais.

### **13. POLÍTICA DE DADOS E PRIVACIDADE**

**13.1.** Dados do Cliente: Ao contratar um SVA, o cliente reconhece que seus dados pessoais (CPF, nome, email, telefone) são compartilhados com a PlayHub e com a programadora do serviço para fins de: (i) Ativação e acesso ao serviço; (ii) Cobrança (por intermediação da NET.COM); (iii) Análise de conteúdo/recomendações; (iv) Conformidade legal e fraude.

**13.2.** Conformidade Legal: A NET.COM, PlayHub e programadoras respeitam a Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD – Lei 13.709/2018).

**13.3.** Política de Privacidade: Cada SVA possui sua própria Política de Privacidade. O cliente é responsável por revisar as políticas da NET.COM ([www.netcomfibra.com.br](http://www.netcomfibra.com.br)), PlayHub ([www.playhub.net.br](http://www.playhub.net.br)), e do serviço específico (Disney+, HBO Max, Deezer, etc.).

### **14. LIMITAÇÕES DE RESPONSABILIDADE**

**14.1.** Indisponibilidade de Serviço: A NET.COM não é responsável por: (i) Indisponibilidade, lentidão ou queda do SVA (responsabilidade da PlayHub/programadora); (ii) Qualidade de conteúdo, catálogo ou recursos (responsabilidade da programadora); (iii) Alteração, suspensão ou descontinuação de funcionalidades (responsabilidade da PlayHub/programadora); (iv) Problemas de compatibilidade com dispositivos específicos.

**14.2.** Conteúdo: A NET.COM não é responsável pelo conteúdo (vídeos, músicas, artigos, etc.) disponibilizado nos SVAs, incluindo: (i) Violações de direitos autorais ou terceiros; (ii) Conteúdo ofensivo, discriminatório ou ilegal; (iii) Classificação indicativa inadequada. Reclamações sobre conteúdo devem ser direcionadas diretamente à programadora ou à PlayHub.

## **15. DISPOSIÇÕES GERAIS**

**15.1.** Alterações do Hub: Os serviços do Hub podem sofrer alterações de catálogo, funcionalidades, limites e disponibilidade por decisão das programadoras e/ou da PlayHub sem aviso prévio.

**15.2.** Conformidade com Legislação: A presente Promoção respeita integralmente: (i) Lei Geral de Telecomunicações (Lei 9.472/1997); (ii) Regulamento Geral dos Consumidores (Resolução Anatel Nº 632/2014); (iii) Código de Defesa do Consumidor (Lei 8.078/1990); (iv) Lei Geral de Proteção de Dados (Lei 13.709/2018); (v) Demais legislação aplicável.

**15.4.** A adesão à oferta promocional implica no entendimento e na concordância das condições e regras descritas neste regulamento, bem como com os Contratos de prestação de serviços e demais instrumentos associados.

**15.5.** Para mais informações, entre em contato com a Central de Atendimento ao Cliente 0800 940 0198 de qualquer telefone, nos sete dias da semana ou acesse o site: [www.netcomfibra.com.br](http://www.netcomfibra.com.br).