

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 01/03/2026 e 31/03/2026, 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
DEEZER	ADVANCED	R\$ 10,99	Plataforma de streaming musical
DISNEY+ COM ANÚNCIOS	TOP	R\$ 19,99	Disney+ (conteúdo Disney, Pixar, Marvel, Star Wars, National Geographic) com anúncios durante programação
HBO COM ANÚNCIOS	TOP	R\$ 19,99	HBO Max (conteúdo HBO, Warner, DC, Discovery) com anúncios durante programação
SKY+ COM AMAZON PRIME	TOP	R\$ 19,99	Combo Sky+ com canais premium + Prime Video
DISNEY+ SEM ANÚNCIOS	PREMIUM	R\$ 24,99	Disney+ Premium sem anúncios (4K Ultra HD, conteúdo exclusivo)
HBO SEM ANÚNCIOS	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 N° 765/2023) 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.

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), PlayHub (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 N° 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.