

São partes deste instrumento, **DFIBER TELECOMUNICAÇÕES LTDA**, sobre o nome fantasia **DFIBER INTERNET**, com sede na Rua Angelo Silvestrine, 82, Bairro Monte Verde, Minas Gerais, CEP: 37470-000, inscrita no CNPJ sob o nº 52.830.929/0001-41, denominada **PRESTADORA**, prestando o serviço de telecomunicações (**SERVIÇO DE BANDA LARGA**) e a pessoa identificada no Termo de adesão, sendo parte integrante deste, denominada **ASSINANTE**, e em conjunto denominadas Partes. Resolvem firmar o presente contrato.

DEFINIÇÕES:

Aplicam-se ao presente Contrato as seguintes definições:

- a) **NOTA FISCAL/FATURA DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS:** documento de cobrança do Serviço, também denominada “FATURA”;
- b) **REGULAMENTO GERAL DE DIREITOS DO CONSUMIDOR DE SERVIÇOS DE TELECOMUNICAÇÕES – RGC:** regulamentação aprovada pela Resolução ANATEL n.º 632, de 7 de março de 2014.
- b) **REGULAMENTO DO STFC:** regulamentação do serviço STFC aprovada pela Resolução ANATEL n.º 426, de 9 de dezembro de 2005;
- c) **ANATEL** - Agência Nacional de Telecomunicações.
- e) **ASSINANTE** - Pessoa natural que adere a este Contrato.
- f) **HABILITAÇÃO** - Procedimentos que permitem a ativação do **SERVIÇO DFIBER INTERNET**, usando como suporte a **REDE EXTERNA** da **DFIBER INTERNET** e a **REDE INTERNA** do **ASSINANTE**.
- g) **PONTO DE TERMINAÇÃO DE REDE (PTR)** - Ponto de conexão física da **REDE EXTERNA** com a **REDE INTERNA**.
- h) **REDE EXTERNA** - Segmento da rede de telecomunicações da **DFIBER INTERNET**, que se estende até o PTR.
- i) **REDE INTERNA** - Segmento da rede de telecomunicações que se inicia nas dependências do imóvel indicado pelo **ASSINANTE** e se estende exclusivamente até o PTR.

CLÁUSULA PRIMEIRA – DO OBJETO

1.1 O presente contrato tem por objeto a prestação de serviço de comunicação de mídia que consiste na transmissão e recepção (transporte) de sinais digitais em alta velocidade através de tecnologia de fibra ótica, para efeito deste instrumento, é denominado **SERVIÇO DFIBER INTERNET**.

1.2 A oferta deste serviço depende de acesso à Internet através de equipamento devidamente certificado, dentro das características técnicas especificadas e fornecido pela **OPERADORA**, para o respectivo tráfego de sinais de dados de interesse do **ASSINANTE**.

1.3 Compreende na prestação do serviço a disponibilização, bem como a manutenção dos equipamentos acima descritos para uma boa transmissão de dados, consubstanciando, assim, à boa prestação do **SERVIÇO DFIBER**

INTERNET, incluindo-se ainda o provimento do Serviço de Conexão à internet, em conformidade com a Resolução n.º 614/13, da ANATEL.

CLÁUSULA SEGUNDA - DA INFRAESTRUTURA NECESSÁRIA À PRESTAÇÃO DA DFIBER INTERNET

2.1 Para a disponibilização e regular funcionamento do **SERVIÇO DFIBER INTERNET**, faz-se necessário que a **CONTRATADA** disponibilize a seguinte infraestrutura:

2.2 A **DFIBER INTERNET** cederá ao **CONTRATANTE** modem óptico/roteador ONU-ONT – Optical Network Unit, em regime de **COMODATO**, para a prestação do **SERVIÇO DFIBER INTERNET**, em apenas um ponto instalado na residência do **ASSINANTE**, com sinal do WI-FI na tecnologia 2.4 GHz e 5.8GHz, sem interferência, por 30 metros, desconsiderando a existência de paredes ou qualquer cômodo da casa, caso o **ASSINANTE** queira se fidelizar com a **CONTRATADA**.

2.2.1. O **ASSINANTE** poderá efetuar o teste (**SPEED TEST**) de banda larga diretamente no servidor da **DFIBER INTERNET**, que poderá ser solicitado no e-mail contato@dfiber.com.br , **bem como nos contatos telefônicos fornecidos no termo de Adesão**.

2.3 A **OPERADORA** garantirá velocidade máxima do acesso, para conteúdos dentro da rede da **DFIBER INTERNET**, até o **PTR** do **ASSINANTE**. Entretanto, a velocidade de acesso poderá sofrer variações decorrentes das características técnicas da **REDE INTERNA** do **ASSINANTE**, tais como: baixa qualidade da fiação; de páginas de destino de Internet, do funcionamento dos microcomputadores inseridos pelo **ASSINANTE** à rede, ou de repetidores de sinal acoplados ao modem óptico/roteador ONU – Optical Network Unit; de acesso à redes congestionadas, dentre outros fatores externos.

2.3.1. Para aferição de medidores de velocidade, o teste deverá ser feito sem interferências externas, utilizando Cabo de Rede diretamente conectado ao modem óptico/roteador ONU-ONT – Optical Network Unit. O teste não deve ser feito enquanto estiver fazendo download ou assistindo um vídeo para não influenciar os resultados.

2.3.2. Não é recomendado testes realizados por Telefone Celular, Smartphone, Tablet ou Smart TV via conexão Wi-Fi para aferição da velocidade devido ao baixo nível de processamento ou limitação das placas Wi-Fi destes equipamentos.

2.4 O plano disponibiliza a comunicação de mídia que consiste na transmissão e recepção (transporte) de sinais digitais em alta velocidade através de tecnologia de fibra ótica, ofertado mediante distribuição dinâmica de endereços IP (Internet Protocol) em pilha dupla composta de endereço IPv4 privado, compartilhado por meio da tecnologia CGNAT (Carrier Grade Address Translation) e endereço IPv6.

2.5 Para que seja efetuada a instalação sem qualquer tipo de intercorrência, o **ASSINANTE** deverá disponibilizar a infraestrutura necessária no ambiente em que será disposto o modem óptico/roteador ONU – Optical Network Unit para a fruição do serviço.

2.6 No ato da instalação, não será permitida a modificação, ou qualquer tipo de ajustes no ambiente interno da residência do **ASSINANTE** onde será disposto o modem óptico/roteador ONU – Optical Network Unit, salvo se o assinante der anuência por escrito em um dos campos específicos na Ordem de Serviço, sendo cobrado um valor adicional, vez que tal ajuste não faz parte da instalação promovida pela **OPERADORA**.

2.7 Caso o **ASSINANTE** solicite mudança de endereço ou localidade de instalação do ponto no imóvel, o atendimento estará sujeito à disponibilidade técnica no novo local pretendido mediante o pagamento da nova **HABILITAÇÃO**. O valor de tal cobrança será apresentado no ato da solicitação feita pelo **ASSINANTE**.

2.8 O **DFIBER INTERNET** contratada pelo **ASSINANTE** está sujeito a verificação de viabilidade técnica no ato da instalação. Após a formalização do contrato, havendo impossibilidade técnica para instalação do equipamento, o **ASSINANTE** poderá cancelar o contrato, sem quaisquer ônus.

2.9 O **ASSINANTE** que não conseguir completar a instalação poderá solicitar a **OPERAÇÃO ASSISTIDA**, para a um único ponto da **REDE INTERNA**, arcando com os eventuais custos desta visita.

2.10 É facultado ao **ASSINANTE** o acesso a outros serviços vinculados ao **DFIBER INTERNET**, mediante pagamento adicional dos mesmos e viabilidade técnica para sua **INSTALAÇÃO**.

2.11 **SERVIÇO DFIBER INTERNET** será considerado habilitado após o **TESTE DE INSTALAÇÃO**, efetuado pela equipe da **DFIBER INTERNET** no **PTR** do **ASSINANTE**, salvo quando tenha sido contratada a **OPERAÇÃO ASSISTIDA**, onde será cobrada a visita técnica para esta finalidade.

2.12 Fica proibido ao **ASSINANTE** a disponibilização dos servidores de e-mail (SMTP), FTP (Protocolo de Transferência de Arquivo), rede privativa virtual (VPN – Virtual Private Network), http, TELNET, servidores de rede ponto-a-ponto e quaisquer outras conexões entrantes pelo serviço da **DFIBER INTERNET**.

2.13 O **SERVIÇO DFIBER INTERNET** foi desenvolvido para transmitir dados, bem como para outras características técnicas podendo, eventualmente por fatores externos, degradar a qualidade sinais de voz ou imagem dinâmica transmitidos por meio desse serviço.

CLÁUSULA TERCEIRA – DAS CARACTERÍSTICAS DO SERVIÇO DO DFIBER INTERNET

3.1 O **SERVIÇO DFIBER INTERNET** será prestado ao **ASSINANTE** mediante adesão com fidelidade do presente contrato, bem como permanecerá vinculado ao **CONTRATO DE PERMANÊNCIA n.º1**, anexo a este contrato, conforme determina **RESOLUÇÃO n.º 632/2014** da ANATEL.

3.2. O **ASSINANTE** que não quiser fidelizar-se aos planos e benefícios oferecidos, poderá dispor de ofertas de serviços conforme os planos disponibilizados pela **DFIBER INTERNET**, conforme **TERMO DE ADESÃO**, ou quando o cliente efetuar a contratação via os ramais de atendimento ao cliente, oportunidade que será fornecido número de protocolo da ligação em que o **ASSINANTE** confirma a adesão ao plano escolhido.

3.3. Neste plano, serão disponibilizadas velocidades com valores diferenciados que serão escolhidos pelo **ASSINANTE** no ato da contratação, que poderão sofrer ajustes de valores e velocidades, sempre para melhoria do **ASSINANTE** e com anuência do mesmo.

3.4. A disponibilização do **SERVIÇO DFIBER INTERNET** é permanente, durante **24 (vinte e quatro) horas** por dia, podendo ocorrer paradas pertinentes para manutenções emergenciais, interrupções preventivas ou programadas, bem como a possibilidade de eventuais substituições de equipamentos. Considerando que as interrupções preventivas podem gerar interferências no desempenho do **SERVIÇO DFIBER INTERNET**, sendo que essas manutenções serão informadas ao **ASSINANTE** com antecedência de **72 (setenta e duas) horas**.

3.6. É de total responsabilidade do **ASSINANTE** as indisponibilidades do **SERVIÇO DFIBER INTERNET** caso haja inviabilidade técnica ocasionada pelos equipamentos inseridos por ele à rede que não sejam devidamente fornecidos pelo provedor ou reconhecidos pela ANATEL.

3.6.1 A Contratada não se responsabiliza por uso de iptv ou tv box via cabo e azbox via satélite , sendo uma transmissão de aparelho que Utiliza Wifi e tem acesso a vários canais fechados, sendo utilizado de servidores clandestinos e tem interferência ou oscilação constante, para tirar a duvida de qualidade faça o teste nos demais utilitários como Youtube, Netflix, Amazon.

3.7. A conexão da **DFIBER INTERNET** com outros serviços de telecomunicação, bem como estabelecimento de quaisquer outros serviços em que **DFIBER INTERNET**, seja suporte, deverá ser realizado de acordo com os termos deste instrumento, bem como a sua qualidade na prestação desse serviço será de inteira responsabilidade do **ASSINANTE**.

3.8. O **DFIBER INTERNET** é prestado exclusivamente ao **ASSINANTE**, sendo vedado a este comercializar, ceder, alugar, sublocar, compartilhar, disponibilizar ou transferir a terceiros, seja a que título for, bem como quaisquer serviços ou produtos relacionados ao **DFIBER INTERNET**, sob pena de bloqueio imediato, bem como rescisão do contrato por parte da **OPERADORA**.

CLÁUSULA QUARTA: DOS PREÇOS E CONDIÇÕES DE PAGAMENTO

4.1 As parcelas mensais, com vencimento no dia escolhido pelo **ASSINANTE**, serão cobradas através de boletos bancários que poderão ser emitidos pelo **ASSINANTE** na aba portal do assinante no site [WWW...](#), com o CPF do **ASSINANTE** e a identificação do valor devido, relativo à utilização do serviço de telecomunicações prestado no mês em questão. O **ASSINANTE** ainda poderá optar pelo pagamento mediante débito em conta, ou PIX, sendo a chave disponibilizada quando o **ASSINANTE** assim solicitar.

4.2 Pela prestação do **DFIBER INTERNET** , o **ASSINANTE** pagará à **DFIBER INTERNET** os valores dos planos demonstrados no termo de Contratações de Serviços (termo de adesão), e/ou conforme contratação, via ramais de atendimento ao cliente, oportunidade que será fornecido número de protocolo da ligação em que o **ASSINANTE** confirma a adesão ao plano escolhido.

4.3 No ato da formalização deste contrato, o **ASSINANTE**, além de escolher o plano, poderá optar pelo dia do vencimento do boleto bancário, ou, ainda, poderá optar por pagamento mediante débito em conta e PIX.

4.4 A cobrança do **DFIBER INTERNET** será iniciada no prazo de **8 (oito) dias**, a contar da data de ativação do serviço ou mediante a confirmação da instalação para o cliente.

4.5 A MENSALIDADE no mês de adesão ao **DFIBER INTERNET** será cobrada proporcionalmente ao número de dias em que o **ASSINANTE** usufruir os serviços contratados.

4.6 A mensalidade do **DFIBER INTERNET** será reajustada anualmente, conforme variação do IGP-DI, tendo como base o mês de fevereiro, mantendo-se, entretanto, o percentual de desconto concedido por conta de cada oferta contratada.

4.7 É exigível o pagamento do serviço prestado, inclusive a assinatura mensal *pro rata*, até a data da efetiva desativação do acesso disponibilizado pela **OPERADORA**, no caso da desistência de fruição do Serviço.

4.8 O não pagamento do DFIBER INTERNET até a data do vencimento ensejará a aplicação das seguintes penalidades ao ASSINANTE:

I. No caso de atraso no pagamento das mensalidades, o ASSINANTE pagará, à OPERADORA multa contratual de 2% por cento sobre o valor devido, além de juros de mora a taxa de 1% a.m. e correção monetária com base no Índice Geral de Preços de Mercado - IGP-M, divulgado pela Fundação Getúlio Vargas ou, no caso de sua extinção ou não divulgação, será usado outro índice que melhor reflita a perda do poder aquisitivo da moeda nacional ocorrida no período.

4.9 Suspensão do serviço por falta de pagamento:

4.9.1. Em caso de inadimplência, a OPERADORA pode suspender os serviços do usuário no prazo de 45 (quarenta e cinco) dias após esta inadimplência.

CLÁUSULA QUINTA – DOS DESCONTOS POR INTERRUPTÃO DO SERVIÇO

5.1 Na ocorrência de Interrupção Massiva, a OPERADORA deve informar ao público em geral, quando solicitado, mediante a abertura de chamado, à ANATEL e às prestadoras de telecomunicações de interesse coletivo que possuam ponto de interconexão com a rede em falha ou que tenham contrato de transporte de tráfego nessa interconexão, conforme termos da Resolução n.º 717 de 23 de dezembro de 2019, da ANATEL.

5.1.1 A informação das Interrupções Massivas não programadas deve ocorrer em até **24 (vinte e quatro) horas do início do evento, sem prejuízo de complemento posterior, sendo que o período da ocorrência e os motivos da interrupção, permanecerão disponíveis por um período mínimo de 12 (doze) meses.**

5.1.2 A necessidade de interrupção ou degradação do serviço por motivo de manutenção, ampliação da rede ou similares, massivas ou não, deve ser amplamente comunicada aos ASSINANTES que serão afetados, com antecedência mínima de **72 (setenta e duas) horas.**

5.1.3 A OPERADORA promoverá automaticamente o ressarcimento aos usuários prejudicados por interrupções dos serviços até o segundo mês subsequente ao evento, respeitando o ciclo de faturamento, de forma proporcional ao tempo interrompido e ao valor correspondente ao plano de serviço contratado pelo usuário.

5.1.4 Para fins do ressarcimento previsto no subitem 5.1.3, serão desconsideradas as Interrupções programadas realizadas dentro do período entre 0 h (zero hora) e 6 h (seis horas) para a planta interna e entre 6 h (seis horas) e 12 h (doze horas) para a rede externa.

5.1.5 Nas hipóteses em que o ASSINANTE solicitar reparos por falhas ou defeitos na prestação do serviço, o ressarcimento de que trata o subitem 5.1.3 só será devido após extrapolado o prazo de 24 (vinte e quatro) horas, conforme estabelecido na CLÁUSULA DÉCIMA, item 10.3.

5.1.6 Para fins de descontos, conforme subitens acima, será aplicada a fórmula a seguir:

$$VD = VM \times (Pi / Pt)$$

Onde:

VD = Valor do Desconto;

VM = Valor Mensal do Serviço;

Pi = Período integral de indisponibilidade registrado nos bilhetes (BDs/TTs) que estão contabilizados nas regras definidas como ressarcíveis

Pt = Período Total no mês.

5.2 O ASSINANTE não terá direito ao desconto sobre a MENSALIDADE caso as interrupções ou reduções na qualidade do DFIBER INTERNET decorram de problemas em sua REDE INTERNA, em relação a casos fortuitos e força maior, ou ainda nas interrupções decorrentes de problemas provocados por terceiros.

CLÁUSULA SEXTA – DO SISTEMA DE ATENDIMENTO AO ASSINANTE

6.1 A OPERADORA disponibilizará ao ASSINANTE, um sistema de atendimento, devendo as solicitações de serviços ou reclamações serem feitas pelos seguintes meios:

I) Telefones: (35) 9.9965-4201

II) e-mail: contato@dfiber.com.br

CLÁUSULA SÉTIMA – DA DURAÇÃO E DA FIDELIZAÇÃO DO CONTRATO

7.1 O presente Contrato tem duração de 12 (doze) meses.

7.2 No ato da formalização deste instrumento pelas partes, o ASSINANTE obterá o BENEFÍCIO oferecido pela OPERADORA, como forma de incentivo à fidelização, conforme CONTRATO DE PERMANÊNCIA n.º 1, anexo a este contrato, conforme determina RESOLUÇÃO n.º 632/2014 da ANATEL.

7.2.1. A ONU - Optical Network Unit está avaliado no valor conforme descrito no termo de adesão, no ato da formalização deste contrato.

7.3 Após assinatura do contrato, caso o ASSINANTE solicite a rescisão contratual antes do prazo pactuado, ficará sujeito ao pagamento de multa estipulada no Contrato de Permanência, descrito na cláusula 2ª, a qual deve ser proporcional ao valor do benefício e ao tempo restante para o término do prazo de permanência. E em casos de ASSINANTES sem a fidelização, ficará sujeito ao pagamento de multa compensatória correspondente a um percentual de 30% (trinta por cento) do valor das prestações vincendas, calculada com base no valor da prestação vigente no mês de extinção do serviço.

CLÁUSULA OITAVA - DO REGIME TRIBUTÁRIO

8.1 Nos preços contratados estão inclusos todos os tributos incidentes e demais encargos específicos do Setor de Telecomunicações vigentes.

8.2 Serão automaticamente acrescidos aos valores cobrados pela prestação do serviço relativos à criação de qualquer tributo que venha a incidir sobre o objeto deste contrato, ou alteração das alíquotas dos tributos atualmente incidentes.

8.2.2 Em atendimento a Lei nº 12.741/2012 segue abaixo os tributos cuja incidência influi na formação dos preços dos serviços prestados.

IMPOSTOS						
	TIPO DE SERVIÇO	ICMS	ISS	PIS	COFINS	
Aos serviços descritos estão inclusos os seguintes impostos, conforme indicado na tabela ao lado:	Serviços de Telecomunicações (SCM)	29,00%	0,00%	0,65%	3,00%	
	Serviço de Locação de Equipamentos	0,00%	5,00%	0,65%	3,00%	
	Serviço de Valor Adicionado (SVA): Instalação, Manutenção e Gerenciamento)	0,00%	5,00%	0,65%	3,00%	

* Da mesma forma, ao ASSINANTE serão repassadas as alíquotas sobre o valor da locação dos equipamentos caso este não prefira contratar na modalidade de fidelização com a OPERADORA.

CLÁUSULA NONA- PROCEDIMENTO DE CONTESTAÇÃO DE DÉBITOS

9.1 Caso o ASSINANTE venha a contestar valores apresentados na fatura decorrentes da prestação de serviço de DFIBER INTERNET, a OPERADORA seguirá os seguintes procedimentos:

9.1.1 o ASSINANTE tem o direito de questionar os débitos contra ele lançados pela OPERADORA, não se obrigando a pagamento dos valores que considera indevido;

9.1.2 o ASSINANTE tem prazo de até 120 (cento e vinte) dias para contestação do débito perante a OPERADORA, sem prejuízo de outras medidas previstas na Lei 9.472, de 1997, e nos Regulamentos editados pela ANATEL.

9.1.3 A contestação poderá ser feita por e-mail constante do inciso III, da cláusula sexta, correspondência registrada para o endereço constante da cláusula sexta, inciso IV.

9.1.4 Os valores contestados, reconhecidos como procedentes e que já tenham sido pagos, serão devolvidos ao ASSINANTE no documento de cobrança subsequente ou, ainda, por meio de depósito bancário, em conta corrente indicada pelo ASSINANTE. Em caso de improcedência, se o valor não tiver sido pago, será novamente debitado em documento de cobrança futuro.

CLÁUSULA DÉCIMA – DOS PRAZOS DE INSTALAÇÃO E REPARO

10.1 O circuito será instalado no prazo estipulado na proposta comercial a qual está disposta nos números disponibilizados no termo de adesão e que o ASSINANTE poderá ter acesso.

10.2 Estes prazos valerão apenas se o ASSINANTE der condições à instalação e reparo.

10.3. Nas hipóteses em que o ASSINANTE solicite reparos por falhas ou defeitos na prestação do serviço feitas, estas devem ser atendidas em até **24 (vinte e quatro) horas**, contadas do recebimento da solicitação.

10.4. O prazo mencionado no item acima também deverá ser considerado no caso de interrupção no serviço nos casos fortuitos, de força maior, ou quando essas interrupções foram causadas por terceiros.

CLÁUSULA DÉCIMA PRIMEIRA – DA POSSIBILIDADE DE RESCISÃO ANTES DO FIM DO PRAZO CONTRATUAL

11.1 A **DFIBER INTERNET** se reserva no direito de suspender a prestação do serviço imediatamente, caso seja identificada qualquer prática do **ASSINANTE** nociva à rede de serviços da **OPERADORA** ou à terceiros, seja ela voluntária ou involuntária.

11.2 Rescindido o presente contrato, a **DFIBER INTERNET** se reserva ao direito de registrar eventual débito nos sistemas de proteção ao crédito, em conformidade ao art. 97 e parágrafo único da Resolução Nº 632, de 7 de março de 2014 da **ANATEL**.

11.3 Cancelamento da autorização de funcionamento da **OPERADORA**;

11.4 Após o prazo de 12 (doze) meses, a comunicação por qualquer uma das partes no interesse em encerrar o contrato, e arcando com os devidos ônus e compromissos;

11.4.1 caso o cliente não demonstrar interesse no cancelamento do contrato, considerar-se-á automaticamente renovado por novo período de 12 meses observadas as atualizações das tarifas.

11.5 Ficar constatado que as condições técnicas para atendimento no endereço de instalação não mais permitam o fornecimento do serviço, não acarretando em ônus, neste caso, para nenhuma das partes;

11.6 Violação de qualquer uma das cláusulas deste contrato por qualquer uma das partes, sendo a parte infratora obrigada a arcar com todos os ônus desta rescisão;

11.7 Inadimplência do **ASSINANTE** por período igual ou superior a 60 (sessenta) dias, ficando, o **ASSINANTE**, sujeito a inclusão em cadastro de proteção ao crédito até a quitação de todos os compromissos oriundos deste contrato;

11.8 Houver constatação de que o **ASSINANTE** está realizando práticas ilícitas através do serviço **DFIBER INTERNET**

CLÁUSULA DÉCIMA DOZE – DO COMODATO

12.1 A **OPERADORA** cederá ao **ASSINANTE** por comodato, até a finalização do contrato, o modem/roteador ONU-ONT - Optical Network Unit.

12.2 A **OPERADORA** não se responsabilizará por danos de qualquer natureza ocasionados ao equipamento, incluindo, mas não limitado, a furto, roubo, queima por variação da rede elétrica, avaria causada por descargas atmosféricas, chuva, vendaval ou outros fenômenos da natureza;

12.3 Em caso de rescisão ou suspensão na prestação do **DFIBER INTERNET**, o equipamento cedido ao **ASSINANTE** pela **OPERADORA** deverá ser devolvido em perfeitas condições de funcionamento pelo **ASSINANTE**, sendo que este assume a total responsabilidade por danos causados ao equipamento enquanto estiver em seu poder.

12.1.2 Nos casos em que ocorrer avaria no equipamento disponibilizado pela **OPERADORA, POR CULPA EXCLUSIVA DO ASSINANTE**, este deverá ressarcir o equipamento avariado de acordo com o seu valor de mercado da época da avaria.

12.3 Exclui-se da responsabilidade do **ASSINANTE** o desgaste natural do equipamento.

12.4 É vedado o compartilhamento com terceiros de equipamentos que sejam cedidos ao **ASSINANTE**, por meio de comodato, para a fruição do serviço **DFIBER INTERNET**.

12.5. Após o cancelamento do contrato de prestação de serviço, o **ASSINANTE** tem até 60 (sessenta) dias para que a **OPERADORA** efetue o recolhimento do equipamento o modem/roteador ONU-ONT - Optical Network Unit, sob pena de ser faturado o valor de mercado do mesmo.

CLÁUSULA DÉCIMA TERCEIRA - DAS OBRIGAÇÕES DA OPERADORA

13.1 Sem prejuízo do disposto na legislação aplicável, a **OPERADORA** tem a obrigação de:

I. prestar serviço adequado na forma prevista na regulamentação;

II. apresentar à **ANATEL**, na forma e periodicidade estabelecidas na regulamentação e sempre que regularmente intimada, por meio de sistema interativo disponibilizado pela Agência, todos os dados e informações que lhe sejam solicitados referentes ao serviço, inclusive informações técnico-operacionais e econômico-financeiras, em particular as relativas ao número de **ASSINANTES**, à área de cobertura e aos valores aferidos pela Prestadora em relação aos parâmetros e indicadores de qualidade;

III. cumprir e fazer cumprir a Resolução 614/2013 da **ANATEL** e as demais normas editadas pela **ANATEL**;

IV. utilizar somente equipamentos cuja certificação seja expedida ou aceita pela **ANATEL**;

V. permitir, aos agentes de fiscalização da **ANATEL**, livre acesso, em qualquer época, às obras, às instalações, aos equipamentos e documentos relacionados à prestação do serviço **DFIBER INTERNET**, inclusive registros contábeis, mantido o sigilo estabelecido em lei;

VI. enviar ao **ASSINANTE**, por qualquer meio, cópia do Contrato de prestação serviço **DFIBER INTERNET** e do Plano de Serviço contratado;

VII. - observadas as condições técnicas e capacidades disponíveis na rede da **OPERADORA**, 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;

VIII. tornar disponíveis ao **ASSINANTE**, com antecedência mínima de 30 (trinta) dias, informações relativas a alterações de preços e condições de fruição do serviço, entre as quais modificações quanto à velocidade e ao Plano de serviço contratados;

IX. 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;

XI. prestar esclarecimentos ao **ASSINANTE**, de pronto e livre de ônus, face a suas reclamações relativas à fruição dos serviços;

X. observar os parâmetros de qualidade estabelecidos na regulamentação e no contrato celebrado com o **ASSINANTE**, pertinentes à prestação do serviço e à operação da rede;

XI. observar as leis e normas técnicas relativas à construção e utilização de infraestruturas;

XII. manter atualizados, junto à **ANATEL**, os dados cadastrais de endereço, identificação dos diretores e responsáveis e composição acionária quando for o caso.

XIII. manter as condições subjetivas, aferidas pela **ANATEL**, durante todo o período de exploração do serviço; e,

XIV. manter à disposição da **ANATEL** e do **ASSINANTE** os registros das reclamações, solicitações de serviços e pedidos de rescisão por um período mínimo de dois anos após solução desses e, sempre que solicitada pela **ANATEL** ou pelo **ASSINANTE**, tornar disponível o acesso de seu registro, sem ônus para o interessado.

XV. Incube à **OPERADORA**:

a) proporcionar meios para que o conteúdo do contrato de prestação do serviço e do Plano de Serviço seja acessível aos portadores de deficiência visual.

b) A **OPERADORA** deve manter um centro de atendimento para seus assinantes, com discagem direta gratuita, mediante chamada de terminal fixo ou móvel, no período compreendido entre as 8h às 19h, nos dias úteis, no canal apresentado na cláusula sexta, item 6.1, inciso I.

c) A **OPERADORA**, em horário comercial, se compromete a reparar cabos rompidos.

XVI. A **OPERADORA** deve tornar disponível ao **ASSINANTE**, previamente à contratação, informações relativas a preços e condições de fruição do serviço, entre as quais os motivos que possam degradar a velocidade contratada.

XVII. A **OPERADORA** não pode impedir, por contrato ou por qualquer outro meio, que o **ASSINANTE** seja servido por outras redes ou serviços de telecomunicações.

XVIII. A **OPERADORA** deve providenciar os meios eletrônicos e sistemas necessários para o acesso da Agência, sem ônus, em tempo real, a todos os registros relacionados às reclamações, solicitações de serviços e pedidos de rescisão e de informação, na forma adequada à fiscalização da prestação do serviço.

XIX. A **OPERADORA** que não se enquadre na definição do inciso XIV do art. 4º do Regulamento do SCM deve receber reclamações, solicitações de serviços e pedidos de informação dos Assinantes do serviço e respondê-los ou solucioná-los também por meio da internet.

XX. A **OPERADORA** deve manter gravação das chamadas efetuadas por **ASSINANTES** ao Centro de Atendimento pelo prazo mínimo de cento e oitenta dias, contados a partir da data da realização da chamada.

XXI. Diante de situação concreta ou de reclamação fundamentada sobre abuso de preço, imposição de condições contratuais abusivas, tratamento discriminatório ou práticas tendentes a eliminar deslealmente a competição, a **ANATEL** pode, após análise, determinar a implementação das medidas cabíveis, sem prejuízo de o reclamante representar o caso perante outros órgãos governamentais competentes.

XXII. A **OPERADORA** deve zelar pelo sigilo inerente aos serviços de telecomunicações e pela confidencialidade dos dados, inclusive registros de conexão, e informações do Assinante, empregando todos os meios e tecnologia necessários para tanto.

Parágrafo único. A **OPERADORA** deve tornar disponíveis os dados referentes à suspensão de sigilo de telecomunicações às autoridades que, na forma da lei, tenham competência para requisitar essas informações.

XXIII. A Prestadora deve manter os dados cadastrais e os Registros de Conexão de seus **ASSINANTES** pelo prazo mínimo de 06 meses.

XXIV. A **OPERADORA**, no desenvolvimento das atividades de telecomunicações, deve observar os instrumentos normativos estabelecidos pelos órgãos competentes com vista à segurança e proteção ao meio ambiente.

CLÁUSULA DÉCIMA SEXTA: DIREITOS DOS ASSINANTES

16.1 O **ASSINANTE** do serviço **DFIBER INTERNET** tem direito, sem prejuízo do disposto na legislação aplicável:

I) ao acesso do serviço, dentro dos padrões de qualidade estabelecidos na regulamentação e conforme as condições ofertadas e contratadas;

II) à liberdade de escolha da **OPERADORA**;

III) ao tratamento não discriminatório quanto às condições de acesso e fruição do serviço;

IV) à informação adequada sobre seus direitos e acerca das condições de prestação do serviço, em suas várias aplicações, facilidades adicionais contratadas e respectivos preços;

V) à inviolabilidade e ao segredo de sua comunicação, respeitadas as hipóteses e condições constitucionais e legais de quebra de sigilo de telecomunicações;

VI) ao conhecimento prévio de toda e qualquer alteração nas condições de prestação do serviço que lhe atinja direta ou indiretamente;

VII) a 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 nº 9.472, de 1997;

VIII) ao prévio conhecimento das condições de suspensão do serviço;

IX) ao respeito de sua privacidade nos documentos de cobrança e na utilização de seus dados pessoais pela **OPERADORA**;

X) à resposta eficaz e tempestiva às suas reclamações, pela **OPERADORA**;

XI) ao encaminhamento de reclamações ou representações contra a **OPERADORA**, junto à **ANATEL** ou aos organismos de defesa do consumidor;

XII) à reparação pelos danos causados pela violação dos seus direitos;

XIII) à substituição do seu código de acesso, se for o caso, nos termos da regulamentação;

XIV) a 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;

XV) a ter restabelecida a integridade dos direitos relativos à prestação dos serviços, a partir da purgação da mora, ou de acordo celebrado com a **OPERADORA**, com a imediata exclusão de informação de inadimplência sobre ele anotada;

XVI) a ter bloqueado, temporária ou permanentemente, parcial ou totalmente, o acesso a comodidades ou utilidades solicitadas;

XVII) à continuidade do serviço pelo prazo contratual;

XVIII) ao recebimento de documento de cobrança com discriminação dos valores cobrados; e,

XIX) ao acesso, por meio eletrônico, correspondência ou pessoalmente, a seu critério e sem qualquer ônus, ao conteúdo das gravações das chamadas por ele efetuadas ao Centro de Atendimento ao usuário da Prestadora, em até dez dias.

CLÁUSULA DÉCIMA SÉTIMA - DEVERES DOS ASSINANTES

17.1 Constituem deveres dos **ASSINANTES**:

I) utilizar adequadamente o serviço, os equipamentos e as redes de telecomunicações;

II) preservar os bens da Prestadora e aqueles todo e qualquer voltados à utilização do público em geral;

III) efetuar o pagamento referente à prestação do serviço, observadas as disposições do Regulamento de que trata a Resolução 614/2013 da ANATEL;

IV) providenciar local adequado e infraestrutura necessária à correta instalação e funcionamento de equipamentos da **OPERADORA**, quando for o caso;

V) somente conectar à rede da **OPERADORA**, terminais que possuam certificação expedida ou aceita pela **ANATEL**;

VI) levar ao conhecimento do Poder Público e da **OPERADORA** as irregularidades de que tenha conhecimento referentes à prestação do serviço **DFIBER INTERNET** ; e,

VII) indenizar a **OPERADORA** por dano ou prejuízo a que der causa, por infringência de disposição legal, regulamentar ou contratual, independentemente de qualquer outra sanção.

VIII) Na hipótese de suspeita de uso indevido dos serviços, através da adulteração de equipamentos, redistribuição de sinal ou por qualquer outro meio, a Conectec Telecomunicações poderá realizar visitas técnicas na residência do ASSINANTE, para fins de preservação da qualidade da rede e evitar prejuízos aos demais usuários. No caso de 3 (três) tentativas improdutivas de vistoria, negativa de acesso ou negativa de troca de equipamento, por culpa exclusiva do ASSINANTE, a PRESTADORA poderá optar pela descontinuidade da prestação dos serviços, mediante envio de aviso por escrito ao ASSINANTE.

IX) Na hipótese do impedimento da vistoria acarretar problemas que afetem a qualidade da prestação do SERVIÇO, inclusive impactando outros ASSINANTES, a PRESTADORA poderá proceder com a imediata descontinuidade da prestação do SERVIÇO, independentemente de qualquer procedimento judicial e sem prejuízo da cobrança dos serviços prestados e utilizados até a data do cancelamento.

X) É expressamente vedado ao ASSINANTE: (i) remover o equipamento ou alterar qualquer característica do local original da instalação; (ii) efetuar qualquer espécie de reparo ou abertura do decodificador; (iii) emprestar, ceder, sublocar, total ou parcialmente, o equipamento; (iv) proceder qualquer alteração ou permitir que qualquer pessoa não autorizada pela PRESTADORA manipule as redes interna e/ou externa de distribuição do sinal; (v) adulterar qualquer equipamento de maneira que permita a recepção de serviços adicionais não contratados pelo ASSINANTE ou terceiros.

XI) O ASSINANTE está ciente que as condutas descritas no item anterior, sem prejuízo de outras práticas não elencadas neste Contrato, podem configurar ilícitos de ordem cível e penal, passíveis de registro de ocorrência perante a competente autoridade policial e das consequentes ações cíveis e criminais.

CLÁUSULA DÉCIMA OITAVA – DA LEI GERAL DE PROTEÇÃO DE DADOS

18.1 As partes declaram-se cientes dos direitos, obrigações e penalidades constantes da Lei Geral de Proteção de Dados (Lei 13.709/2018 - LGPD) e que irão observar o dever de zelar estritamente pelo sigilo inerente aos serviços e pela confidencialidade quanto aos dados e informações de titulares de dados pessoais, seja de clientes, parceiros ou colaboradores, empregando todos os meios e tecnologias necessárias para assegurar este direito dos usuários.

18.2 Ao que se refere ao tratamento de dados pessoais, as Partes se comprometem a permanecer adequadas à LGPD, mantendo todos os padrões de segurança e privacidade dos dados pessoais tratados, considerando os meios tecnológicos disponíveis e adequados às suas atividades, a natureza dos dados armazenados e os riscos a que estão expostos, adotar medidas físicas e lógicas, de caráter técnico e organizacional, para prover confidencialidade e segurança dos dados de modo a evitar sua alteração, perda, subtração e acesso não autorizado, bem como a violação da privacidade dos titulares dos dados.

18.3 As partes devem executar os trabalhos a partir das premissas da LGPD, em especial os princípios da finalidade, adequação, transparência, livre acesso, segurança, prevenção e não discriminação no tratamento dos dados.

18.4 As partes concordam que o desenvolvimento, sempre que possível, observará que o consentimento do usuário no fornecimento de dados deverá ser livre, informado, inequívoco e relacionado a uma determinada finalidade.

18.5 As partes devem utilizar as bases legais adequadas, conforme as expostas no art. 7º da Lei, para tratamento dos dados, assim como, atender a todos os direitos dos titulares, como a consulta facilitada e gratuita sobre a

forma e a duração do tratamento, assim como a exclusão dos dados pessoais tratados com seu consentimento, nos termos do art. 18, inciso VI, da Lei, com exceção das hipóteses previstas no art. 16.

18.5.1 A **CONTRATADA** deverá proceder com os serviços de forma a viabilizar a observância pelo **CONTRATANTE** às regras da LGPD, restando claro que a LGPD não estabelece de maneira específica quais padrões, meios técnicos ou processos devem ser aplicados para que os dados obtidos sejam considerados suficientemente anonimizados.

18.6 Atingida a finalidade do tratamento dos dados pessoais, de acordo com as bases legais utilizadas, as partes se comprometem à realizar a exclusão dos dados que não se fizerem mais necessários, com exceção àqueles que devem ser armazenados por prazo determinado em legislação.

18.6.1 A exclusão de dados dos titulares será efetuada sem que haja prejuízo para as partes, tendo em vista a necessidade de guarda de documentos por prazo determinado de 05 (cinco) anos, conforme lei civil. Para tanto, caso o titular dos dados deseje efetuar a revogação de alguma informação, deverá preencher uma declaração neste sentido, ciente que a revogação de determinados dados poderá importar em eventuais prejuízos na prestação de serviços.

18.6.2 Rescindido o contrato, os dados pessoais coletados serão armazenados pelo tempo determinado acima. Passado o termo de guarda pertinente, as partes se comprometem a efetuar o descarte dos dados adequadamente.

18.7 As partes declaram inequívoca ciência de sua responsabilidade acerca utilização dos dados obtidos por meio desta prestação dos serviços, sendo terminantemente vedada a utilização de tais informações para fins diversos daqueles relativos ao objeto do contrato, bem como outros fins ilícitos, ou que, de qualquer forma, atentem contra a moral e os bons costumes. Nenhuma das partes serão responsabilizadas pelo uso indevido pela outra parte com relação a dados armazenados em seus softwares e bancos de dados.

18.7.1 No tocante aos dados eventualmente armazenados, as Partes devem observar a LGPD e as premissas de governança com seus colaboradores e prestadores de serviços regularmente aceitas no tratamento dos dados obtidos dos clientes, através de processos internos para a proteção dos dados.

18.8 As Partes devem informar seus colaboradores, relativamente a questões referidas neste Contrato, ou a quem as Partes fornecem Informações/dados confidenciais, que tais informações/dados são confidenciais, devendo instruí-los a mantê-las em sigilo e não as divulgar a terceiros (com exceção das Pessoas a quem as informações já tenham sido divulgadas em conformidade com os termos deste Contrato).

18.9 Caso qualquer uma das Partes processada por qualquer pessoa, autoridade ou entidade, pública ou privada, em razão de descumprimento à LGPD resultantes da atuação da Parte Infratora, fica garantido à Parte Inocente o direito à denúncia da lide, nos termos do artigo 125, II, do Código de Processo Civil.

18.9.1 Na hipótese de uma das partes proceder com a execução do negócio que contraria direta ou indiretamente à LGPD, a parte inocente se exime de qualquer responsabilidade perante o ocorrido.

18.9.2 No decorrer do contrato originário, as partes poderão recusar regras de negócios definidas pela outra parte que visem frustrar os objetivos da LGPD.

18.10 Exime-se de responsabilidade a Parte que proceder com o desenvolvimento em cumprimento às premissas da LGPD e após à entrega, seja constatado que uma prática de mercado amplamente adotada teria violado a LGPD, a partir de entendimentos judiciais ou administrativos até o presente momento inexistentes.

18.10.1 As partes se comprometem mutuamente ao cumprimento da LGPD, devendo alterar ou adequar as regras de negócios aplicáveis ao software às premissas da LGPD, sempre que solicitado ou necessário, além de utilizar os serviços seguindo às regras aplicáveis em relação ao tratamento de dados coletados

CLÁUSULA DÉCIMA NONA: Os direitos e deveres previstos neste CONTRATO não excluem outros previstos na Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990, no Decreto nº 6.523, de 31 de julho de 2008, na regulamentação aplicável e nos contratos de prestação firmados com os **ASSINANTES** do serviço **DFIBER INTERNET**

CLÁUSULA VIGÉSIMA - DO FORO:

20.1 As partes do presente contrato elegem a Cidade de São Lourenço, Estado de Minas Gerais, como foro competente para dirimir as questões oriundas deste contrato renunciando a qualquer outro, por mais privilegiado que seja.

DIRETOR GERAL

DFIBER INTERNET