

CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SCM **SERVIÇOS DE COMUNICAÇÃO MULTIMÍDIA**

Pelo presente instrumento particular que entre si fazem,

CONTRATADA 1: DMC TELECOM LTDA., CNPJ: 22.206.913/0001-00, com sede na Rua Mário Colozzi, n.º 388, no bairro Jardim Álamo, Guarulhos-SP, registrado com outorga ANATEL Ato n.º 53500.079876/2017-61, neste ato representada por seu representante legal, doravante denominada **DMC Telecom**.

CONTRATADA 2: DMC INFRA TECH LTDA., CNPJ: 59.884.549/0001-39, com sede na Rua Ari Quaranta, n.º 75, Jardim Álamo, Guarulhos-SP, neste ato representada por seu representante legal, doravante denominada **DMC InfraTech**, responsável pela prestação de serviços complementares e de valor agregado ao serviço de comunicação multimídia (SCM), tais como ativação, suporte técnico, fornecimento de conteúdos digitais e locação de equipamentos.

CONTRATANTE: Pessoa jurídica ou física devidamente qualificada no Termo De Contratação, o qual fará parte integrante do presente instrumento.

CLÁUSULA PRIMEIRA — O presente contrato tem como OBJETO a prestação do Serviço de Comunicação Multimídia (SCM) pela **DMC Telecom** à Contratante, onde a **DMC Telecom** fornecerá acesso à internet nos termos específicos do Plano De Acesso disponibilizado pela **DMC Telecom** e escolhido livremente pelo Contratante.

CLÁUSULA SEGUNDA — SEGREGAÇÃO DOS SERVIÇOS PRESTADOS. Os serviços contratados pelo CONTRATANTE serão prestados por empresas distintas dentro do mesmo grupo econômico, conforme sua natureza:

I. DMC Telecom Ltda. (CNPJ 22.206.913/0001-00) → responsável pela prestação do **Serviço de Comunicação Multimídia (SCM)**, incluindo acesso à internet e fornecimento de IP fixo ou dinâmico, conforme autorizado pela ANATEL.

II. DMC InfraTech Ltda. (CNPJ 59.884.549/0001-39) → responsável por **serviços complementares e de valor agregado (SVA)**, tais como **ativação e configuração de equipamentos, suporte técnico especializado, fornecimento de conteúdos digitais (livros eletrônicos, jornais, audiobooks) e locação de equipamentos.**

CLÁUSULA TERCEIRA — RELAÇÃO ENTRE DMC TELECOM E DMC INFRA TECH

O CONTRATANTE reconhece que os serviços prestados neste contrato envolvem duas empresas do mesmo grupo econômico, cada uma responsável por um tipo específico de prestação de serviços, conforme descrito na **Cláusula Segunda**. O CONTRATANTE concorda em receber, nota fiscal de ambas as empresas na mesma fatura, juntamente com o boleto para pagamento dos serviços de internet, desde que os valores estejam devidamente discriminados, e que os serviços contratados da **DMC InfraTech** não são parte da prestação do Serviço de Comunicação Multimídia (SCM), sendo classificados como Serviços de Valor Agregado (SVA) ou locação de bens móveis.

CLÁUSULA QUARTA — O Contratante declara que teve acesso prévio a todas as características do Plano de Acesso escolhido, principalmente no que diz respeito às velocidades de download e upload, garantia de banda, mínimo de contratação, descontos e tempo de resposta para atendimentos. Os planos poderão ter finalidade exclusivamente residencial e/ou comercial, não podendo o Contratante utilizar-se de plano para finalidade diferente da que foi contratado.

§1º — A **DMC Telecom** poderá ceder, na duração do presente termo, IP fixo ou dinâmico, tudo conforme descrição do plano escolhido pelo Contratante. Essa cessão poderá ocorrer a título oneroso.

§2º — O Contratante declara que tem conhecimento de que a medição da banda fornecida pela **DMC Telecom** por meio de WI-FI pode variar, e que o correto é medir por meio de equipamentos via cabo.

§3º — A **DMC Telecom** terá o prazo de até 15 (quinze) dias para concluir a análise de viabilidade técnica. Caso seja constatada a inviabilidade técnica dos serviços, o contrato será cancelado automaticamente sem qualquer ônus para ambas as partes.

§4º — Fica desde já acordado que o IP cedido ao Contratante é de exclusiva propriedade da **DMC Telecom**, que poderá alterá-lo a qualquer momento e tempo, a seu exclusivo critério.

§5º — O pagamento do Plano de Acesso escolhido será mensal. Outras formas de pagamento e/ou periodicidade poderão ser pactuadas no Termo de Contratação.

§6º — Os valores referentes à prestação do Serviço de Comunicação Multimídia (SCM) serão faturados pela **DMC Telecom Ltda.**, enquanto os valores referentes a serviços complementares e de valor agregado, tais como ativação, suporte técnico e fornecimento de conteúdos digitais, serão faturados pela **DMC InfraTech Ltda.** A

locação de equipamentos será faturada exclusivamente pela **DMC InfraTech Ltda.** Mediante **Nota de Débito**, sem incidência de ICMS ou ISS, conforme permitido pela legislação tributária vigente.

§7º — Em caso de atraso no pagamento de qualquer quantia referente ao presente contrato, deverá o Contratante arcar com multa de 2% (dois por cento), além de 1% (um por cento) de juros de mora por mês, calculados proporcionalmente. Além da presente multa, poderão ser cobradas cumulativamente outras quantias previstas no presente contrato, se for o caso.

§8º — Poderá a **DMC Telecom**, independentemente da aquiescência do Contratante, terceirizar a cobrança dos valores pactuados no Termo de Contratação, a pessoa ou empresa distinta da presente relação contratual.

§9º — Todos os valores do presente contrato serão reajustados a cada 12 (doze) meses pela variação do IPCA, IGP-M ou INPC, devendo a **DMC Telecom** escolher o índice que for mais adequado ao cálculo.

§10º — O não recebimento da cobrança pelo Contratante não o exime do pagamento de sua mensalidade. O contratante tem conhecimento de que, através do site, poderá sempre obter a sua via de pagamento.

§11º — Os Planos de Acesso poderão ser pré-pagos ou pós-pagos, a critério da **DMC Telecom**.

§12º — Caso o Contratante queira cancelar o serviço, a **DMC Telecom** terá até 2 (dois) dias úteis para processar o pedido. Caso a solicitação seja feita presencialmente na loja da **DMC Telecom**, o cancelamento poderá ocorrer assim que for feita a solicitação. Tratando-se de Contratante sujeito à fidelidade contratual, fica o Contratante obrigado ao pagamento da multa estabelecida no Contrato de Permanência. O pedido de cancelamento não exime o Contratante do pagamento das mensalidades em aberto e/ou em atraso. O disposto neste parágrafo não exclui outras formas de rescisão contratual previstas.

§13º — **A emissão de documentos fiscais será realizada conforme a natureza do serviço prestado, da seguinte forma:**

- **Serviços de Comunicação Multimídia (SCM)** → Faturados pela **DMC Telecom Ltda.** Com **Nota Fiscal Modelo 21**, com incidência de **ICMS** conforme legislação estadual aplicável.

- **Serviços Complementares e de Valor Agregado (SVA)** → Faturados pela

DMC InfraTech Ltda. Com a **Nota Fiscal Modelo 22**, com incidência de **ISS**, quando aplicável.

- **Locação de Equipamentos** → Faturada pela **DMC InfraTech Ltda. Somente via Nota de Débito**, conforme permitido pela **Súmula 31 do STF e Artigo 110 do Código Tributário Nacional (CTN)**, sem incidência de ICMS ou ISS.

- **Venda de produtos digitais (livros eletrônicos, jornais, Audiobooks)** → Faturada pela **DMC InfraTech Ltda. Mediante Nota Fiscal Modelo 55**, isenta de ICMS por se tratar de livros digitais conforme a Constituição Federal.

- **As notas fiscais serão emitidas até o dia 5 do mês subsequente ao serviço prestado e disponibilizadas por meio eletrônico ao CONTRATANTE.**

- **A não emissão da nota fiscal por parte do CONTRATANTE não exime a sua obrigação de pagamento do serviço contratado.**

CLÁUSULA QUINTA — O Contratante pode optar, a seu critério, por benefícios técnicos e/ou contratuais oferecidos pela **DMC Telecom** em troca de fidelidade contratual. Tal opção não é obrigatória, podendo o Contratante aderir ao plano em suas condições normais de contratação sem fidelidade contratual.

§1º — O Contratante pode a qualquer momento se desvincular do benefício oferecido pela **DMC Telecom**.

§2º — No caso de desistência, a **DMC Telecom** poderá cobrar multa proporcional ao término do contrato e também sobre o benefício recebido. A multa também poderá ser cobrada caso o Contratante opte por alterar por plano com valor menor ao inicialmente contratado.

§3º — O Contratante, caso opte pelo benefício, firmará termo à parte, doravante denominado Contrato de Permanência / Termo De Fidelidade. No mencionado termo constarão os valores das multas, mês a mês, que serão aplicadas em caso de desistência do Contratante, bem como sua forma de correção.

§4º — A fidelização (Contrato de Permanência) para pessoas físicas é de até 12 meses.

§5º — O prazo de fidelidade corporativo, para fidelização para pessoas jurídicas, é de livre negociação entre as partes. A Contratante declara que lhe foi garantida a possibilidade de contratar a permanência (fidelidade) no prazo de 12 (doze) meses, nos termos do previsto no §1º do [art. 57](#), da Resolução 632 da ANATEL.

§6º — Finalizado o prazo determinado, seja o plano para pessoa física ou pessoa jurídica, o

Contratante declara estar ciente de que não ficará mais sujeito ao prazo de fidelidade dos serviços, e que a concessão de outros benefícios ou mesmo a manutenção dos benefícios antes concedidos fica a critério mútuo, mediante a celebração de novo Contrato de Permanência/Fidelidade. O contratante está ciente de que o plano voltará a ser cobrado em seu valor integral e que todos os valores do presente contrato serão reajustados pela variação do IPCA, IGP-M ou INPC, devendo a **DMC Telecom** escolher o índice que for mais adequado ao cálculo.

§7º — Os planos de acesso poderão conter Franquia de Consumo, que consiste na diminuição da velocidade após o limite de consumo estabelecido. O limite será reiniciado no dia do vencimento da prestação do Contratante, se estiver adimplente com o cumprimento de todas as suas obrigações contratuais, principalmente o pagamento de suas mensalidades.

§8º — A **DMC Telecom** poderá, por motivos comerciais ou operacionais, descontinuar determinados planos ou pacotes, oferecendo ao CONTRATANTE opções similares ou mais vantajosas, sem custo adicional. O CONTRATANTE será comunicado com no mínimo 60 dias de antecedência. Caso o CONTRATANTE não concorde com as novas condições oferecidas, poderá solicitar o cancelamento do serviço sem qualquer ônus ou multa contratual, mesmo durante o período de fidelidade.

CLÁUSULA SEXTA — SÃO DIREITOS DO CONTRATANTE:

I — ao acesso e fruição dos serviços nos padrões de qualidade e regularidade previstos na regulamentação, e conforme as condições ofertadas pela **DMC Telecom**;

II — à liberdade de escolha da Prestadora e do Plano de Serviço;

III — ao tratamento não discriminatório quanto às condições de acesso e fruição do serviço, desde que presentes as condições técnicas necessárias, observado o disposto na regulamentação vigente;

IV — ao prévio conhecimento e à informação adequada sobre as condições de contratação, prestação, meios de contato e suporte, formas de pagamento, permanência mínima, suspensão e alteração das condições de prestação dos serviços, especialmente os preços cobrados, bem como a periodicidade e o índice aplicável, em caso de reajuste;

V — à inviolabilidade e ao sigilo de sua comunicação, respeitadas as hipóteses e condições constitucionais e legais de quebra de sigilo de telecomunicações e as atividades

de intermediação da comunicação das pessoas com deficiência, nos termos da regulamentação;

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

VII — à suspensão do serviço prestado ou à rescisão do contrato de prestação de serviço, a qualquer tempo e sem ônus, ressalvadas as contratações com prazo de permanência/fidelidade;

VIII — 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 Artigo 4º da Lei n.º 9.472, de 1997, sempre após notificação prévia pela Prestadora;

IX — ter prévio conhecimento das condições de suspensão do serviço;

X — à privacidade nos documentos de cobrança e na utilização de seus dados pessoais pela Prestadora;

XI — à apresentação da cobrança pelos serviços prestados em formato adequado, respeitada a antecedência mínima prevista no Artigo 76 da Resolução 632/2014 da ANATEL;

XII — à resposta eficiente e tempestiva, pela Prestadora, às suas reclamações, solicitações de serviços e pedidos de informação;

XIII — ao encaminhamento de reclamações ou representações contra a Prestadora, junto à ANATEL ou aos organismos de defesa do consumidor;

XIV — à reparação pelos danos causados pela violação dos seus direitos;

XV — ter restabelecida a integridade dos direitos relativos à prestação dos serviços, a partir da quitação do débito, ou de acordo celebrado com a Prestadora, com a imediata exclusão de informação de inadimplência sobre a Contratante anotada;

XVI — a não ser obrigado ou induzido a adquirir serviços, 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;

XVII — obter, mediante solicitação, a suspensão temporária do serviço prestado, nos termos das regulamentações específicas de cada serviço;

XVIII — à rescisão do contrato de prestação do serviço, a qualquer tempo e sem ônus, sem prejuízo das condições aplicáveis às contratações com prazo de permanência;

XIX — receber o contrato de prestação de serviço, bem como o Plano de Serviço contratado, sem qualquer ônus e independentemente de solicitação;

XX — à transferência de titularidade de seu contrato de prestação de serviço, mediante cumprimento, pelo novo titular, dos requisitos necessários para a contratação inicial do serviço;

XXI — ao não recebimento de mensagens de cunho publicitário em sua estação móvel, salvo consentimento prévio, livre e expresso;

XXII — a não ser cobrado pela assinatura ou qualquer outro valor referente ao serviço durante a sua suspensão total;

XXIII — a não ter cobrado qualquer valor alheio à prestação do serviço de telecomunicações sem autorização prévia e expressa.

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

XXV — a ter bloqueado, temporária ou permanentemente, parcial ou totalmente, o acesso a comodidades ou utilidades solicitadas;

XXVI — à continuidade do serviço pelo prazo contratual;

XXVII — ao recebimento de documento de cobrança com discriminação dos valores cobrados;

XXVIII — solicitar o conteúdo das gravações de interações entre Prestadora e Consumidor realizadas por meio do Centro de Atendimento Telefônico da Prestadora, independentemente do originador da interação, ciente de que a Prestadora de Pequeno Porte deve manter a gravação a que se refere pelo prazo mínimo de 90 (noventa) dias, durante o qual o Contratante poderá requerer cópia do seu conteúdo;

CLÁUSULA SÉTIMA — SÃO DEVERES DO CONTRATANTE:

- I** — utilizar adequadamente os serviços, os equipamentos e as redes de telecomunicações;
- II** — respeitar os bens públicos e aqueles voltados à utilização do público;
- III** — comunicar às autoridades competentes irregularidades ocorridas e atos ilícitos cometidos por prestadora de serviço de telecomunicações;
- IV** — cumprir as obrigações fixadas no contrato de prestação do serviço, em especial efetuar pontualmente o pagamento referente à sua prestação, observadas as disposições regulamentares;
- V** — somente conectar à rede da Prestadora terminais que possuam certificação expedida ou aceita pela ANATEL, mantendo-os nas especificações técnicas segundo as quais foram certificadas;
- VI** — indenizar a Prestadora por todo e qualquer dano ou prejuízo a que der causa, por influência de disposição legal, regulamentar ou contratual, independentemente de qualquer outra sanção;
- VII** — comunicar imediatamente à sua Prestadora:
 - (a)** o roubo, furto ou extravio de dispositivos de acesso;
 - (b)** a transferência de titularidade do dispositivo de acesso;
 - (c)** qualquer alteração das informações cadastrais.
- VIII** — preservar os bens da Prestadora e aqueles voltados à utilização do público;
- IX** — providenciar local adequado e infraestrutura necessária à correta instalação e funcionamento de equipamentos da Prestadora, quando for o caso;
- X** — O CONTRATANTE é responsável pela guarda e conservação dos equipamentos cedidos em comodato ou locação, conforme regras específicas previstas na **CLÁUSULA DÉCIMA** deste contrato.
- XI** — Não modificar as instalações efetuadas pela **DMC Telecom** sem seu consentimento.
- XII** — Manter sua rede interna segura e sem vírus, servidores de SPAM e servidores de

conteúdo ilegal e/ou proibido. A **DMC Telecom** não se responsabiliza pelo uso do Plano de Acesso na rede interna do Contratante, que deverá configurar seus roteadores, WI-FI, etc.

XIII — Não utilizar a rede da **DMC Telecom** para prejudicar terceiros, sejam danos morais e/ou patrimoniais. O Contratante responderá pessoalmente nas esferas cível e criminal por qualquer dano que causar a terceiros, decorrente dos atos praticados através de sua conexão e/ou senha de acesso.

XIV — Não compartilhar o acesso contratado com terceiros, salvo se o Plano de Acesso assim permitir. Caso seja detectado o compartilhamento não autorizado de internet, o Contratante estará sujeito a uma multa de 30% do valor do Plano de Acesso para cada unidade ou ponto adicional identificado, limitado ao valor total de 3 mensalidades do plano contratado, além da possibilidade de rescisão contratual.

XV — Informar à **DMC Telecom**, através de meio inequívoco de notificação, caso utilize o Plano de Acesso para a prestação de serviços de telecomunicações. Em caso de inexistência dessa informação, a **DMC Telecom** poderá aplicar a multa prevista no inciso anterior, além da imediata rescisão do presente contrato, sem prejuízo da cobrança de perdas e danos.

XVI — Arcar com as taxas relativas à mudança de endereços e assistência técnica, caso seja constatado que o problema não é da rede e/ou equipamentos da **DMC Telecom**. Tais valores serão cobrados via boleto bancário e sua inadimplência ensejará o cadastro do Contratante nos serviços de proteção do crédito, além das medidas judiciais cabíveis.

XVII — Zelar pela boa imagem e reputação da **DMC Telecom**, não praticando nenhum ato que prejudique a sua imagem e credibilidade. O descumprimento desta cláusula poderá acarretar, a critério da **DMC Telecom**, a rescisão do presente contrato, sem qualquer ônus à **DMC Telecom**, ficando o Contratante sujeito às penalidades previstas em Lei e neste instrumento.

XVIII — O CONTRATANTE é responsável por manter sua rede interna segura, adotando práticas adequadas de segurança cibernética, como senhas seguras, firewall e controle de acessos. A **DMC Telecom** não se responsabiliza por incidentes de segurança que ocorram na rede interna do CONTRATANTE.

XIX — O CONTRATANTE reconhece que a **DMC Telecom** não se responsabiliza por infrações legais praticadas a partir da rede contratada, respondendo o CONTRATANTE, civil e criminalmente, por todo e qualquer uso indevido da conexão contratada, incluindo violações de direitos autorais, ataques cibernéticos, disseminação de conteúdo ilegal e

quaisquer outra prática ilícita.

XX — O CONTRATANTE se compromete a indenizar a **DMC Telecom** ou **DMC InfraTech** por qualquer prejuízo, dano ou sanção que sofra em decorrência do uso indevido da conexão pelo CONTRATANTE, inclusive ações judiciais, administrativas ou notificações oriundas de terceiros.

XXI — A prestação de serviços de telecomunicações ou revenda de acesso utilizando a estrutura da CONTRATADA sem autorização formal será considerada violação contratual grave, passível de rescisão imediata e multa por perdas e danos.

XXII — O CONTRATANTE reconhece que responde integralmente, civil e criminalmente, por quaisquer atos ou omissões praticados através da conexão contratada, isentando a **DMC Telecom** e **DMC InfraTech** de responsabilidade por condutas ilegais, ilícitas ou ofensivas cometidas via sua rede.

Parágrafo único: Os direitos e deveres previstos neste Contrato não excluem outros previstos na Lei 8.078, de 11 de setembro de 1990, no Decreto n.º 6.523, de 31 de julho de 2008, na Regulamentação aplicável e nos contratos de prestação firmados com os Contratantes do SCM.

CLÁUSULA OITAVA — SÃO DIREITOS DA DMC Telecom:

I — empregar equipamentos e infraestrutura que não lhe pertençam;

II — contratar com terceiros o desenvolvimento de atividades inerentes, acessórias ou complementares ao serviço.

III — Os valores cobrados pela **DMC Telecom** poderão variar em função de características técnicas, de custos específicos e de comodidades e facilidades oferecidas aos seus Contratantes.

IV — Os preços poderão ter seu valor aumentado caso o poder público altere a legislação tributária vigente sobre os serviços prestados.

§1º As relações entre a **DMC Telecom** e os terceiros são regidas pelo direito privado, não se estabelecendo qualquer relação jurídica entre os terceiros e a ANATEL.

CLÁUSULA NONA — SÃO DEVERES DA DMC Telecom:

- I** — prestar serviço adequado na forma prevista na regulamentação;
- II** — cumprir e fazer cumprir este Regulamento do SCM e as demais normas editadas pela ANATEL;
- III** — utilizar somente equipamentos cuja certificação seja expedida ou aceita pela ANATEL;
- IV** — permitir aos agentes de fiscalização da ANATEL, livre acesso, em qualquer época, às obras, às instalações, aos equipamentos e documentos relacionados à prestação do SCM, inclusive registros contábeis, mantido o sigilo estabelecido em lei;
- V** — enviar ao Contratante, por qualquer meio, cópia do Contrato de Prestação do SCM e do Plano de Serviço contratado;
- VI** — observadas as condições técnicas e capacidades disponíveis nas redes das Prestadoras, 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;
- VII** — tornar disponíveis ao Contratante, com antecedência mínima de 30 (trinta) dias, informações relativas à alteração de preços e condições de fruição do serviço, entre as quais modificações quanto à velocidade e ao Plano de Serviço contratado;
- VIII** — tornar disponíveis ao Contratante 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;
- IX** — prestar esclarecimentos ao Contratante, 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 Contratante, 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 atendimento telefônico gratuito nos dias úteis das 08h00 às 20h00, através do número indicado no Termo de Contratação. Demais informações da prestadora podem ser obtidas no endereço eletrônico também indicado no Termo de Contratação.

XV — O prazo para início do atendimento do pedido da solicitação de serviço é de até 10 (dez) dias úteis a partir do seu recebimento, salvo motivos de força maior/caso fortuito ou ausência da Contratante no local da solicitação dos serviços.

CLÁUSULA DÉCIMA — LOCAÇÃO DE EQUIPAMENTOS

A **DMC InfraTech Ltda.** Poderá disponibilizar equipamentos ao CONTRATANTE sob o regime de **locação**, sem transferência de propriedade. A locação dos equipamentos será cobrada mensalmente mediante **Nota de Débito**, sem incidência de ICMS ou ISS, conforme permitido pela legislação tributária vigente.

§1º — O CONTRATANTE reconhece que os equipamentos locados permanecem como propriedade da **DMC InfraTech Ltda.** E que seu uso é exclusivo para acesso ao serviço de internet prestado pela DMC Telecom Ltda.

§2º — O CONTRATANTE se compromete a manter os equipamentos em boas condições de conservação, sendo responsável por qualquer dano ou extravio, sujeito à cobrança do valor de mercado do equipamento em caso de não devolução ao final da relação contratual.

§3º — A não devolução dos equipamentos locados no prazo de 5 dias após o encerramento do contrato autoriza a **DMC InfraTech Ltda.** A emissão de cobrança referente ao valor integral do equipamento, conforme tabela vigente disponível no site da **DMC Telecom** ou em seu **atendimento eletrônico**.

§4º — A locação dos equipamentos não transfere sua propriedade ao CONTRATANTE, sendo seu uso exclusivo para o serviço de internet contratado. O CONTRATANTE não poderá revendê-los, ceder a terceiros ou utilizá-los para fins diversos sem autorização expressa da **DMC InfraTech Ltda.** Caso o equipamento seja danificado por mau uso ou não devolvido no prazo estipulado, o CONTRATANTE será cobrado pelo valor integral do equipamento, conforme tabela vigente disponível no site da **DMC Telecom** ou em seu **atendimento eletrônico**.

CLÁUSULA DÉCIMA PRIMEIRA — PARÂMETROS DE SLA (NÍVEL DE SERVIÇO

GARANTIDO)

A **DMC Telecom** compromete-se a conceder desconto proporcional nas mensalidades em caso de interrupções do serviço superiores a 30 (trinta) minutos, desde que a causa não esteja relacionada a ação ou omissão do CONTRATANTE, caso fortuito, força maior, ou situações alheias à responsabilidade da **DMC Telecom**. Os descontos, quando cabíveis, serão aplicados na fatura subsequente.

§1º — A **DMC Telecom** garante aos CONTRATANTES níveis de serviço diferenciados conforme a natureza da contratação, nos seguintes termos:

I — Para contratos residenciais:

- Disponibilidade mensal mínima: 97%.
- Velocidade mínima garantida: 40% da velocidade contratada (conforme Resolução ANATEL n.º 574/2011).
- Prazo máximo para reparo de interrupção total: 48 horas úteis.
- Tempo máximo para resposta inicial em suporte técnico: 24 horas úteis.

II — Para contratos empresariais:

- Disponibilidade mensal mínima: 99%.
- Velocidade mínima garantida: 60%.
- Latência máxima (rede nacional): 100ms
- Prazo máximo para reparo de interrupção total: 24 horas.
- Tempo máximo para resposta inicial em suporte técnico: 8 horas úteis.

III — Para contratos de link dedicado:

- Disponibilidade mensal mínima: 99,7%.
- Velocidade garantida: 100%.
- Latência máxima (rede nacional): 60ms
- Perda máxima de pacotes: 0,5%.
- Prazo máximo para reparo de interrupção total: 4 horas.
- Tempo máximo para resposta inicial em suporte técnico: 2 horas.

§2º — O CONTRATANTE poderá solicitar a verificação dos parâmetros de qualidade mediante abertura de chamado técnico, ou acompanhar os indicadores por meio de ferramentas disponibilizadas pela **DMC Telecom**.

§3º — O descumprimento do parâmetro de disponibilidade implicará desconto conforme fórmula:

Desconto = (Valor da mensalidade ÷ 30) × Número de dias com indisponibilidade.

§4º — O descumprimento do prazo de reparo implicará desconto adicional:

- **Residencial:** 5% do valor mensal por dia de atraso (máximo: 30%).
- **Empresarial:** 10% do valor mensal por dia de atraso (máximo: 50%).
- **Link dedicado:** 5% do valor mensal por hora de atraso (máximo: 100%).

§5º — Descumprimento da velocidade mínima garantida (por medições consecutivas em intervalo mínimo de 24 horas):

a) Residencial:

- Velocidade entre 20% e 39% → Desconto de 10%.
- Abaixo de 20% → Desconto de 20%.

b) Empresarial:

- Velocidade entre 40% e 59% → Desconto de 15%.
- Abaixo de 40% → Desconto de 30%.

c) Link dedicado:

- Velocidade entre 90% e 99% → Desconto de 20%.
- Abaixo de 90% → Desconto de 40%.

§6º — Os descontos previstos nesta cláusula poderão ser cumulativos, respeitado o limite do valor total da mensalidade.

§7º — Não serão devidos descontos nos casos em que se comprovar que a indisponibilidade ou degradação do serviço decorreu de responsabilidade do CONTRATANTE, tais como falhas na rede interna, uso indevido, equipamentos incompatíveis, interferências, ou em casos de força maior.

CLÁUSULA DÉCIMA SEGUNDA — SUSPENSÃO DOS SERVIÇOS

§1º — A **DMC Telecom** poderá suspender parcial ou totalmente a prestação dos serviços nos seguintes casos:

I — Inadimplência:

Após o vencimento da fatura, o serviço poderá ser suspenso integralmente a partir de **15 (quinze) dias de atraso**, conforme disposto na **Resolução nº 765/2023** da **ANATEL**.

A rescisão contratual automática poderá ocorrer a partir de **60 (sessenta) dias de inadimplência**, mediante comunicação formal ao **CONTRATANTE**, sem prejuízo da cobrança dos débitos existentes.

II — Solicitação voluntária do CONTRATANTE:

O **CONTRATANTE** poderá solicitar a suspensão temporária do serviço por período de **30 a 120 dias**, uma vez a cada **12 (doze) meses**, caso esteja com as obrigações em dia.

Durante esse período, não haverá cobrança, mas o contrato de fidelidade será pausado e retomado após a reativação do serviço.

III — Em caso de força maior, caso fortuito ou motivos técnicos de manutenção:

O serviço poderá ser temporariamente interrompido, sem isso configurar descumprimento contratual, desde que restabelecido no menor prazo possível.

§2º — Efeitos no contrato de fidelidade:

Durante a suspensão por inadimplência ou por solicitação do **CONTRATANTE**, o prazo da fidelidade contratual será congelado, retomando sua contagem a partir da reativação dos serviços.

§3º — Pedido de rescisão durante fidelidade:

Caso o **CONTRATANTE** solicite o cancelamento do contrato durante o período de fidelidade, será aplicada multa proporcional ao tempo restante, conforme Termo de Permanência assinado.

§4º — Suspensão por mudança de endereço:

Caso o **CONTRATANTE** mude-se para local não atendido pela **CONTRATADA** durante o período de fidelidade, poderá optar por:

I — Transferência de titularidade do contrato a terceiro, sem cobrança de multa;

II — Rescisão contratual com aplicação da multa proporcional, uma vez que a mudança de endereço é de responsabilidade do **CONTRATANTE**.

§5º — Penalidades adicionais:

A **CONTRATADA** se reserva o direito de aplicar sanções administrativas, bloquear temporariamente o serviço ou rescindir o contrato em caso de uso indevido, inadimplemento reiterado ou descumprimento contratual grave.

CLÁUSULA DÉCIMA TERCEIRA — Os débitos contestados pelo Contratante deverão ser formalizados através dos canais oficiais de atendimento (website, aplicativo ou central de atendimento) e serão analisados pela **DMC Telecom** em até 15 (quinze) dias úteis. Durante a análise da contestação, o serviço não poderá ser interrompido e nenhuma cobrança adicional será gerada sobre o valor contestado. O resultado da análise será comunicado ao Contratante por escrito, com justificativa detalhada em caso de indeferimento.

§1º — Caso a contestação seja correta, será emitida uma nova cobrança do Plano De Acesso sem juros ou multa para pagamento imediato, ou será dado desconto na próxima mensalidade, a critério do Contratante.

§2º — Caso a contestação seja incorreta: a cobrança contestada deverá ser paga com juros e multa. A cobrança também poderá ocorrer com a próxima mensalidade, a critério da **DMC Telecom**.

CLÁUSULA DÉCIMA QUARTA — DAS VISITAS TÉCNICAS E CONDIÇÕES DE ATENDIMENTO.

§1º — A **DMC Telecom** realizará visitas técnicas mediante agendamento prévio, nos prazos e horários definidos conforme disponibilidade e área de cobertura.

§2º — Caso o CONTRATANTE **não esteja presente no local** na data e horário agendados, ou **não disponibilize as condições mínimas necessárias** para execução do atendimento técnico, a visita será considerada **improdutiva**.

§3º — Será cobrada taxa de visita improdutiva nos seguintes valores, conforme a categoria do plano contratado:

- **Clientes residenciais:** R\$ 50,00 (cinquenta reais)
- **Clientes empresariais:** R\$ 100,00 (cem reais)
- **Clientes com link dedicado:** R\$ 200,00 (duzentos reais).

§4º — Não será cobrada taxa de visita improdutiva nos casos em que:

- O problema for identificado na **rede da DMC Telecom**.
- Houver falha ou defeito em **equipamento fornecido pela DMC InfraTech**

I — Será fornecido suporte técnico exclusivamente para serviços de streaming contratados diretamente com a **DMC Telecom**. Nesses casos, também não é cobrada taxa de visita improdutiva.

§5º — A visita poderá ser considerada improdutiva e sujeita à cobrança quando for constatado:

- **Problemas na rede interna do CONTRATANTE** (ex: cabeamento interno, roteadores e repetidores próprios, tomadas defeituosas).
- Mau funcionamento ou travamentos em **aplicativos de terceiros**, como IPTV, streaming ou reprodutores, que não possuam relação direta com o serviço de internet fornecido.

§6º — Para clientes empresariais, a **DMC Telecom** realizará **testes diretamente no equipamento padrão (Modem/Servidor da DMC InfraTech instalado na empresa)**.

- Caso seja identificada falha na **rede da DMC Telecom** ou em **equipamento fornecido pela DMC InfraTech, não será cobrada** taxa de visita improdutivo.

- Caso a falha esteja localizada na **rede interna da empresa CONTRATANTE**. (ex: switches, APs próprios, cabeamento interno, VLANs, roteadores de terceiros), a visita será considerada **improdutiva**, com cobrança da taxa.

§7º — Quando o cliente contrata o **serviço de Wi-Fi Corporativo da DMC InfraTech**, a responsabilidade sobre a rede interna estará integralmente coberta por esse serviço. Nestes casos, **não haverá cobrança de visita improdutivo, desde que o problema não decorra de equipamentos próprios do cliente** ou em elementos fora da cobertura contratual com a **DMC InfraTech**.

§8º — A continuidade do atendimento técnico poderá ser condicionada ao pagamento de eventuais taxas de visita improdutivo não quitadas.

CLÁUSULA DÉCIMA QUINTA — MUDANÇA DE ENDEREÇO DURANTE O PRAZO DE FIDELIDADE

§1º — Caso o CONTRATANTE mude-se para um local onde a **DMC Telecom** não possui cobertura, poderá escolher entre as seguintes opções:

I — Transferência de Titularidade: O contrato poderá ser transferido para outra pessoa física, que assumirá os serviços restantes, sem cobrança de multa.

II — Rescisão do Contrato: Caso o CONTRATANTE opte pelo encerramento do contrato, a multa rescisória será aplicada proporcionalmente ao tempo restante de fidelidade.

§2º — A **DMC Telecom** não possui obrigação de isentar a multa rescisória caso o cliente opte por cancelar o contrato devido à mudança de endereço, uma vez que a contratação foi feita para um local específico.

CLÁUSULA DÉCIMA SEXTA — A DMC Telecom não se responsabiliza por serviços de terceiros disponibilizados na internet que possam sair do ar sem seu controle.

§1º — O Contratante é responsável perante terceiros por qualquer dano, informação, programa, e-mail ou qualquer outro tipo de dados provenientes de sua conexão e/ou senha.

§2º — O Contratante requererá sua imediata inclusão em qualquer demanda judicial ou procedimento investigatório contra a **DMC Telecom** em que sejam discutidos/investigados atos praticados por seu acesso ou com sua senha.

§3º — A responsabilidade da **DMC Telecom** relativa a este Contrato limita-se-á aos danos comprovados. Em qualquer hipótese, a responsabilidade da **DMC Telecom** está limitada incondicionalmente ao valor total fixado no presente instrumento, Termo de Contratação e respectivo Plano de Serviço.

CLÁUSULA DÉCIMA SÉTIMA — SERVIÇOS DE CONTEÚDO TERCEIRIZADO (SKY+ E STREAMING)

§1º — A CONTRATADA poderá incluir, como parte de promoções, pacotes ou combos, o acesso a serviços de conteúdo digital (ex: SKY+, Looke, PlayKids, Deezer, HBO Max, entre outros), fornecidos pela terceirizada **PlayHub** e licenciados, de forma gratuita, promocional ou adicional ao plano contratado.

§2º — O acesso a tais serviços está condicionado às regras de ativação, validade, tecnologia compatível e disponibilidade do parceiro fornecedor.

§3º — A CONTRATADA não é responsável pelo conteúdo, funcionamento, suporte ou política de uso dos serviços de streaming e TV contratados por meio de terceiros.

§4º — A CONTRATADA poderá, a qualquer momento, alterar, substituir ou suspender o acesso a qualquer serviço de conteúdo digital disponibilizado gratuitamente, sem que isso configure inadimplemento contratual, quebra de fidelidade ou gere direito à indenização.

§5º — Os serviços de terceiros não fazem parte da prestação do Serviço de Comunicação Multimídia (SCM), sendo considerados Serviços de Valor Agregado (SVA) ou benefício promocional, faturados separadamente quando aplicável.

CLÁUSULA DÉCIMA OITAVA — SERVIÇO DE VOZ SOBRE IP (VoIP)

§1º — A CONTRATADA poderá disponibilizar ao CONTRATANTE um serviço de telefonia VoIP (Voz sobre IP), permitindo a realização e recebimento de chamadas através da internet. O serviço de VoIP não constitui Serviço Telefônico Fixo Comutado (STFC), sendo classificado como Serviço de Valor Adicionado (SVA).

§2º — Para viabilizar o funcionamento do serviço VoIP, a CONTRATADA fornecerá ao CONTRATANTE, em regime de comodato ou locação, um equipamento Gateway IP/ATA, que converte o sinal VoIP em sinal analógico.

§3º — O equipamento Gateway IP/ATA permanecerá de propriedade da CONTRATADA, devendo ser devolvido em perfeitas condições no encerramento do contrato. Em caso de dano, extravio ou não devolução no prazo estipulado, o CONTRATANTE autoriza a cobrança do valor integral do equipamento, conforme tabela vigente.

§4º — É de responsabilidade do CONTRATANTE o fornecimento e manutenção de um telefone convencional (analógico) compatível com o equipamento fornecido.

§5º — A CONTRATADA não se responsabiliza por falhas ou interrupções no serviço de voz causadas por problemas na rede elétrica, uso de equipamentos incompatíveis ou infraestrutura interna deficiente.

§6º — O CONTRATANTE poderá solicitar a portabilidade de número telefônico, ficando responsável por fornecer corretamente as informações requeridas pela operadora de origem. A CONTRATADA não se responsabiliza por recusa na portabilidade por erro nas informações ou pendências junto à operadora anterior.

§7º — O serviço poderá ser suspenso ou cancelado em caso de inadimplência, uso indevido ou descumprimento contratual.

CLÁUSULA DÉCIMA NONA — O Contrato de Prestação do SCM pode ser rescindido: O não pagamento dos valores contratados nos prazos acordados poderá implicar em multas, juros, correção monetária, protesto em cartório, inclusão em órgãos de proteção ao crédito e cobrança judicial, conforme legislação aplicável. As consequências relativas à **suspensão do serviço por inadimplência** estão descritas na **Cláusula 12** deste contrato.

§1º — Em caso de rescisão por culpa do Contratante, o mesmo deverá arcar com todos os ônus descritos no presente instrumento, principalmente se tiver sido firmado Contrato de Permanência (Termo de Fidelidade).

§2º — Ao término do contrato, o CONTRATANTE deverá devolver à **DMC Telecom** todos os equipamentos cedidos e/ou locados no prazo máximo de 5 (cinco) dias úteis. Caso o equipamento não seja devolvido dentro deste prazo, a **DMC InfraTech Ltda.** Emitirá cobrança pelo valor integral do equipamento.

CLÁUSULA VIGÉSIMA — O presente contrato poderá ser firmado, tendo, portanto, validade, com a assinatura do Termo de Contratação, envio/recebimentos de e-mail, preenchimento de cadastro online no site da **DMC Telecom** ou qualquer outro meio eletrônico disponibilizado. O Termo de Contratação poderá ser formalizado de forma eletrônica ou mediante assinatura direta do Contratante no Termo de Contratação. Tal escolha fica a critério da **DMC Telecom**.

O CONTRATANTE reconhece e concorda que a aceitação deste contrato por meio eletrônico, website, aplicativo ou qualquer plataforma digital da **DMC Telecom** tem a mesma validade jurídica de um contrato físico assinado, conforme dispõe o art. 10 da Medida Provisória 2.200-2/2001 e a Lei Geral de Proteção de Dados (Lei 13.709/18).

§1º — O pagamento de qualquer quantia, pelo Contratante, referente ao presente contrato, também será considerado forma de adesão e concordância ao mesmo.

§2º — A **DMC Telecom** poderá atualizar este contrato para fins de adequação legal, regulatória ou técnica, ao comunicar o CONTRATANTE com antecedência mínima de 30 dias, e sem prejuízo dos direitos adquiridos.

CLÁUSULA VIGÉSIMA PRIMEIRA — DAS COMUNICAÇÕES

As comunicações entre as partes poderão ocorrer por meios eletrônicos, inclusive e-mail, WhatsApp ou plataformas digitais, com validade jurídica, desde que relacionados ao número ou endereço informado pela **DMC Telecom** no cadastro. A **DMC Telecom** poderá utilizar esses canais para cobranças, notificações e atualizações contratuais, sendo considerados válidos e eficazes.

§1º — As partes concordam em buscar a resolução amigável de quaisquer controvérsias decorrentes deste contrato. Caso não seja possível solucionar o conflito diretamente, as partes poderão, antes de recorrer a via judicial, submeter a questão a procedimento de mediação junto à câmara de mediação e arbitragem credenciada pela ANATEL ou órgão de proteção ao consumidor local.

CLÁUSULA VIGÉSIMA SEGUNDA — O Contratante declara que tem conhecimento de que a **DMC Telecom** é empresa de pequeno porte, conforme estabelecido nos regulamentos da ANATEL, principalmente na Resolução 614/2013 da referida agência.

CLÁUSULA VIGÉSIMA TERCEIRA — Nos termos do Regulamento dos Serviços de Comunicação Multimídia, aprovado pela Resolução n.º 614/2013 e pela Lei n.º 12.965/2014 (Marco Civil da Internet) e Lei n.º [13.709/2018](#) (Lei Geral de Proteção de Dados), a **DMC**

Telecom deverá manter os dados cadastrais e os Registros de Conexão do Contratante pelo prazo de 01 (um) ano.

§1º — O consentimento ao presente Contrato importa na ciência e na aceitação e concordância do Contratante de que o uso de seus dados pessoais pela **DMC Telecom** é condição necessária para o fornecimento dos serviços estabelecidos via Termo de Contratação, nos termos do §3º, do artigo 9º da Lei n. 13.709/2018. O mesmo se aplica para o endereço IP do cliente, especialmente por se tratar de gestão de dados pessoais decorrentes de cumprimento de obrigação legal e regulatória.

§2º — A **DMC Telecom** disponibilizará os dados cadastrais e os registros de conexão independente do consentimento do Contratante, quando solicitado formalmente pela autoridade judiciária e/ou outra legalmente investida desses poderes; quando houver execução de políticas públicas; quando possuir obrigação legal ou regulatória; quando necessário para a execução de contrato ou de procedimentos relacionados ao contrato do qual seja parte o titular, inclusive, respeitando a classificação de dados, as informações podem ser compartilhadas com empresas parceiras e fornecedores, e nas demais hipóteses do artigo 7º da Lei n. 13.709/2018.

§3º — A **DMC Telecom** disponibiliza sua Política de Privacidade completa em seu site oficial ([Política de Privacidade](#)), contendo informações detalhadas sobre o tratamento de dados pessoais, direitos dos titulares e medidas de segurança adotadas. Essa política é parte integrante deste contrato para todos os fins.

CLÁUSULA VIGÉSIMA QUARTA — A **DMC Telecom** informa, para todos os fins, as formas de contato com a ANATEL:

Sede: End.: SAUS Quadra 06, Blocos C, E, F e H — CEP: 70.070-940 — Brasília - DF

PABX: (55 61) 2312-2000

CNPJ: 02.030.715.0001-12

Correspondência Atendimento ao Usuário: Assessoria de Relações com o Usuário — ARU SAUS Quadra 06, Bloco F, 2º andar, Brasília - DF, CEP: 70.070-940 — Fax Atendimento ao Usuário: (55 61) 2312-2264.

Atendimento Documental — Biblioteca: SAUS Quadra 06, Bloco F, Térreo, Brasília - DF, CEP: 70.070-940.

CLÁUSULA VIGÉSIMA QUINTA — As partes elegem o foro da comarca de Guarulhos, do Estado de São Paulo, para dirimir quaisquer controvérsias a respeito do presente contrato.

Município: Guarulhos/Estado: São Paulo, 26 de Setembro de 2025.

DMC TELECOM LTDA

Testemunha (1)

RG n.º

CPF n.º

Testemunha (2)

RG n.º

CPF n.º