



**CONDIÇÕES ESPECÍFICAS DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇO**

**PLANO: ACESSO A INTERNET FIBRA ÓPTICA 250Mbps**

**CONECTIVIDADE**

Solução em conectividade utilizando fibra óptica e equipamentos de alta tecnologia para conectar o CLIENTE à Internet. A DRS TELECOM possui uma rede própria com tecnologia GPON totalmente gerenciável.

**EQUIPAMENTOS E INSTALAÇÃO**

Todos os equipamentos e recursos necessários para a transmissão e conexão até a residência do CLIENTE são fornecidos pela DRS TELECOM em regime de COMODATO, juntamente com a mão-de-obra para instalação.

Será disponibilizado somente um ponto de entrega do serviço (Cabo de rede padrão RJ45, com comprimento padrão de 1 metro) que coincidirá com o local de instalação do Modem (ONU) e Roteador Wifi.

O cliente não está autorizado a acessar, resetar ou alterar configurações e parâmetros dos equipamentos de propriedade da DRS TELECOM fornecidos em comodato tais como modem (ONU) e roteador Wifi.

O cabo de Fibra Óptica será instalado a partir da rede externa de propriedade da DRS TELECOM até o ponto de entrega do serviço dentro da residência do CLIENTE, (local escolhido pelo CLIENTE e aprovado pelos técnicos da DRS TELECOM). Por ser muito sensível, a fibra óptica deve permanecer fixa no local junto do Modem, movimentada com muito cuidado e o mínimo possível, não devendo ser desconectada, enrolada, dobrada, amassada ou puxada.

Pontos extras, cabos de rede RJ45 longos e a rede interna são de inteira responsabilidade do CLIENTE.

<b>EQUIPAMENTOS FORNECIDOS EM COMODATO E QUE DEVEM SER DEVOLVIDOS EM CASO DE CANCELAMENTO</b>	
X	Modem ONU Marca DRS TELECOM ou Fiberhome.
X	Roteador WI-FI Dual Band 2.4Ghz 300Mbps e 5.8GHz 867Mbps de quatro antenas, Marca DRS TELECOM ou TP-LINK (Observar o TERMO E CONDIÇÕES DE USO DO WI-FI em anexo no final deste contrato).
X	Cabo de fibra óptica que vem da rua até o modem dentro da residência, suportes instalados no poste do medidor de energia e pitão instalado na residência para fixar o cabo.

A instalação será executada mediante agendamento de visita técnica e pagamento da TAXA DE ATIVAÇÃO na forma estabelecida neste contrato.

**PLANO DE ACESSO**

Plano – Descrição	Valores	
	Valor da Mensalidade	Taxa de Ativação e forma de pagamento
<p><b>ACESSO A INTERNET FIBRA ÓPTICA 250Mbps</b></p> <p>- Meio de Transmissão: <b>Fibra Óptica</b></p> <p>- Velocidade máxima de comunicação: <b>250 Megabits por segundo – DOWNLOAD</b> <b>250 Megabits por segundo – UPLOAD</b></p> <p>- Velocidade média mensal: <b>80% da velocidade nominal máxima conforme regulamentação da ANATEL – Agência Nacional de Telecomunicações.</b> <b>200 Megabits por segundo – DOWNLOAD</b> <b>200 Megabits por segundo – UPLOAD</b></p> <p>- Velocidade mínima de comunicação: <b>40% da velocidade nominal máxima conforme regulamentação da ANATEL – Agência Nacional de Telecomunicações.</b> <b>100 Megabits por segundo – DOWNLOAD</b> <b>100 Megabits por segundo – UPLOAD</b></p> <p>A DRS TELECOM garante a velocidade contratada e a qualidade da internet na saída do modem (ONU) quando utilizada via cabo padrão RJ45. Não é possível garantir a velocidade e qualidade quando a utilização for por meio do WI-FI, isso ocorre devido a interferências e outros fatores degradantes que são características normais da tecnologia WI-FI e que não podem ser controladas pela DRS Telecom.</p> <p>A velocidade contratada representa a velocidade nominal máxima de acesso, ou seja, a velocidade máxima atingida durante a navegação, que poderá variar dependendo do equipamento do pelo CLIENTE, tráfego de dados na INTERNET principalmente quando os dados tiverem origem em redes de terceiros, além de outros fatores externos, fora do controle da DRS TELECOM.</p> <p>Para testar a velocidade da internet deve ser utilizado o testador disponível no site da DRS TELECOM seguindo todas as recomendações do MANUAL DO TESTE DE VELOCIDADE no site <a href="http://www.drstelecom.com.br">www.drstelecom.com.br</a></p> <p>- Interface para conexão do cliente: <b>Ethernet padrão 10/100 Base – T (Cabo UTP – RJ45)</b></p> <p>- Tipo de IP na Interface para conexão do cliente: <b>IP Não público (inválido), com DHCP dinâmico e automático.</b> <b>Faixa de endereços IP: 192.168.99.2 a 192.168.99.254</b> <b>Máscara de Sub-rede: 255.255.255.0</b> <b>Gateway Padrão: 192.168.99.1</b> <b>DNS Primário: 192.168.99.1</b> <b>DNS Secundário: 192.168.88.1</b></p> <p>- IP de saída para a internet: <b>IP público compartilhado. Não permite a disponibilização de conexões entrantes de qualquer espécie.</b></p>	<p><b>VALOR MÍNIMO RECORRENTE MENSAL</b></p> <p><b>R\$: 89,90</b></p>	<p><b>PROMOÇÃO</b></p> <p><b>INSTALAÇÃO GRÁTIS</b></p>
<p><b>PRAZO DE ATIVAÇÃO: Imediato na instalação</b></p>	<p><b>VIGÊNCIA DO CONTRADO: 12 meses com renovações automáticas pela última versão disponível no site. SEM FIDELIDADE</b></p>	

## FORMAS, CONDIÇÕES E DATAS DE PAGAMENTOS

### Forma e condições de pagamento da TAXA DE ATIVAÇÃO:

**-Pagamento a vista:** Deve ser pago em dinheiro ao técnico da **DRS TELECOM** ou via cartão débito no ato da instalação.

**-Pagamento Parcelado:** Somente via cartão de crédito no ato da instalação.

A ativação dos serviços está condicionada ao pagamento da respectiva TAXA DE ATIVAÇÃO na forma estabelecida na página anterior deste documento.

### DATA DE VENCIMENTO DOS BOLETOS REFERENTES ÀS MENSALIDADES: Dia 15 ou 25

#### Datas e Condições de pagamento das mensalidades:

O valor mensal referente ao serviço contratado será cobrado através de boleto bancário emitido pela **DRS TELECOM**. Os boletos podem ser acessados e impressos no site [www.drstelecom.com.br](http://www.drstelecom.com.br).

As correspondências com os boletos de cobrança serão entregues no endereço do **CLIENTE** com pelo menos 10 dias de antecedência ao vencimento, sendo que a data de vencimento para o pagamento na rede bancária se dará nos dias 15 ou 25 conforme assinalado acima. Após ultrapassada a data de vencimento, o pagamento somente poderá ser efetuado nas agências do banco de registro do boleto conforme instruções contidas no próprio boleto, neste caso será cobrado multa e mora diária por atraso.

#### No caso do não pagamento do boleto o CLIENTE se sujeitará, independentemente de notificação:

A suspensão do serviço, depois de transcorrido um período superior a 15 (quinze) dias da data do vencimento do boleto até a comprovação do efetivo pagamento.

A rescisão do contrato e a remoção dos equipamentos fornecidos em comodato, após transcorrido um período superior a 60 (sessenta) dias do vencimento sem que haja pagamento do(s) boleto(s) em atraso, sendo legítima a inclusão pela **DRS TELECOM** dos dados do **CLIENTE** no **Serviço Central de Proteção ao Crédito – SPC** e em outros sistemas que sirvam de proteção ao crédito da **DRS TELECOM**.

#### Observações:

A **DRS TELECOM** é uma prestadora de Pequeno Porte, portando possui horários de atendimento reduzidos.

Atendimento Telefônico: **(51) - 3453-1668 ou 0800-643-3338**, de segunda a sexta-feira das 8 às 18:30h exceto em feriados. (Horário conforme estabelecido pela RESOLUÇÃO ANATEL Nº 765, DE 6 DE NOVEMBRO DE 2023 para prestadoras de Pequeno Porte).

Atendimento Presencial: de segunda a sexta-feira das 8 às 18:30h exceto em feriados. (Horário conforme estabelecido pela RESOLUÇÃO ANATEL Nº 765, DE 6 DE NOVEMBRO DE 2023 para prestadoras de Pequeno Porte).

E-mail para Atendimento: [atendimento@drstelecom.com.br](mailto:atendimento@drstelecom.com.br) (para casos de atendimento não urgente).

À **DRS TELECOM** poderá alterar as configurações e equipamentos do meio de transmissão a qualquer tempo e sem prévio aviso, desde que não seja reduzida a qualidade do serviço contratado, mantendo as características operacionais e considerando que isto não gere custos adicionais para o **CLIENTE**. A instalação segue o Padrão **DRS TELECOM**.

É de inteira responsabilidade do **CLIENTE**, providenciar autorização para que a equipe da **DRS TELECOM** tenha acesso ao local para instalação, manutenção e vistoria dos equipamentos.

Telefone para reclamações e informações da ANATEL: 1331

## CONDIÇÕES GERAIS DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇO

### 1. PARTES E OBJETO

**1.1** - Estas “**Condições Gerais de Prestação de Serviço**”, em conjunto com as “**Condições Específicas de Prestação de Serviço**”, constituem o contrato da relação estabelecida entre a **DSP RS Telecomunicações LTDA.**, empresa com sede social na Rua Raposo Tavares, 226, Bairro Vargas, na cidade de Sapucaia do Sul/RS, doravante denominada **DRS TELECOM**, e o **CLIENTE** identificado no documento “**Condições Específicas de Prestação de Serviço**”.

**1.2** - Este instrumento tem por objeto tornar disponível ao **CLIENTE**, pessoa física, o Serviço de Comunicação Multimídia (SCM), ora denominado (**ACESSO A INTERNET FIBRA ÓPTICA**), com 40% de garantia de banda conforme regulamentação estabelecida pela ANATEL – Agência Nacional de Telecomunicações, pelo qual a **DRS TELECOM** coloca à disposição do **CLIENTE** uma interface Ethernet com IP dinâmico e DHCP Automático, ou seja, em 01 (um) ponto de acesso ao serviço no endereço de instalação indicado pelo **CLIENTE**.

**1.3** - A prestação de serviço compreende o fornecimento, instalação e manutenção dos meios de transmissão necessários ao serviço **ACESSO A INTERNET FIBRA ÓPTICA**, com exceção da rede interna do **CLIENTE** e dos equipamentos de propriedade do **CLIENTE**, tais como, roteador Wi-Fi, switch, microcomputador, etc.

**1.4** - Os serviços de telecomunicações que constituem o objeto deste regulamento, tais como, preços, taxas, condições de pagamento, instalação ativação estão detalhados no respectivo documento “**Condições Específicas de Prestação de Serviço**” que para todos os fins de fato e de direito, integra este regulamento. O início do prazo de vigência do contrato coincidirá com a assinatura deste contrato e a ativação do serviço. O **CLIENTE** poderá alterar a velocidade do plano a qualquer tempo, desde que haja disponibilidade técnica e comercial do plano, mediante a assinatura de novo contrato.

### 2. DEFINIÇÕES

**2.1** - Para o perfeito entendimento e interpretação do presente contrato, são adotadas as seguintes definições:

**a) - ACESSO A INTERNET FIBRA ÓPTICA** - circuito que interliga e/ou conecta o **CLIENTE** com a central da **DRS TELECOM**, para que seja disponibilizado o serviço de acesso a internet.

**b) - TAXA DE ATIVAÇÃO** - é a quantia paga pelo **CLIENTE**, em razão do compromisso firmado com a **DRS TELECOM**, que lhe garante visita técnica para instalação e ativação do serviço objeto do presente contrato;

**c) - MENSALIDADE** - é a quantia paga mensalmente pelo **CLIENTE** à **DRS TELECOM** pelo serviço ora contratado, que variará de acordo com o plano e velocidade do serviço.

**d) - TAXA DE VISITA IMPRODUTIVA** - valor cobrado do **CLIENTE** por solicitação de reparo de defeitos não atribuíveis à **DRS TELECOM** e/ou aos seus equipamentos.

**e) - TAXA DE SERVIÇO/VISITA TÉCNICA** - é a quantia paga pelo **CLIENTE**, em razão de visita técnica para ajuste, alteração no local de instalação, configuração e/ou instalação, local ou remota, de determinados materiais e/ou equipamentos necessários à disponibilização do serviço contratado;

**f) - CABO DE FIBRA ÓPTICA** – Cabo que interliga a rede externa de propriedade da **DRS TELECOM** com o ponto de entrega do Serviço dentro da residência do **CLIENTE**.

**g) - ONU** - (Optical Network Unit), Equipamento responsável por receber e enviar sinais através do cabo de fibra óptica, e converte-los para a interface Ethernet padrão 10/100 Base – T, RJ45, para que o **CLIENTE** possa conectar seus equipamentos e utilizar o serviço contratado.

**h) - CONECTOR ÓPTICO** – Elemento utilizado para possibilitar conexão do cabo de fibra óptica na ONU.

**i) - PONTO DE ENTREGA DO SERVIÇO** - é o local de terminação do cabo de fibra óptica dentro da residência do **CLIENTE**, escolhido pelo ele, e com as condições mínimas de segurança verificadas e aprovadas pelos técnicos da **DRS TELECOM**, para a acomodação e o perfeito funcionamento da ONU (Optical Network Unit).

**j) - SERVIÇO DE COMUNICAÇÃO MULTIMÍDIA (SCM)** - é o serviço de telecomunicações que possibilita a oferta de capacidade de transmissão, emissão e recepção de informações multimídia, utilizando quaisquer meios, a assinantes dentro de uma área de prestação de serviços;

### 3. DA INFRA ESTRUTURA MÍNIMA NECESSÁRIA

**3.1** - Em face das características físicas do serviço, este poderá ser prestado através de redes próprias da **DRS TELECOM** ou, eventualmente, contratadas de terceiros, limitando-se sua oferta a localidades tecnicamente viáveis.

**3.2** - Para a instalação do serviço **ACESSO A INTERNET FIBRA ÓPTICA**, o **CLIENTE** deverá disponibilizar um local seguro e adequado, para a acomodação do cabo de fibra óptica, bem como um local isento de umidade, luz solar direta e excesso de poeira, para a instalação da ONU, onde os mesmos devem permanecer fixos e com o mínimo possível de movimentação.

**3.3** - É do conhecimento do **CLIENTE** que a prestação do serviço **ACESSO A INTERNET FIBRA ÓPTICA** pela **DRS TELECOM**, com o padrão de qualidade adequado, dependerá do atendimento, por parte do **CLIENTE**, aos requisitos e condições mínimas de segurança do local de instalação conforme informado no item 3.2.

**3.4** - É do conhecimento prévio do **CLIENTE** que, caso seus equipamentos e condições mínimas necessárias não sejam atendidos, a **DRS TELECOM** não garantirá o padrão de qualidade e a performance adequada do **FIBRA ÓPTICA RESIDENCIAL**.

**3.4.1** - A utilização de um Roteador WI-FI, pode causar degradação significativa ou total na qualidade do serviço, bem como computadores, notebooks ou outros equipamentos com lentidão ou infectados por vírus.

#### 4. DA ADESÃO, DA AMPLA DIVULGAÇÃO DO CONTRATO E DA ANUÊNCIA DO CLIENTE

**4.1** - A adesão ao serviço **ACESSO A INTERNET FIBRA ÓPTICA** poderá ser realizada pelo **CLIENTE** através de vendedores, por telefone ou via INTERNET, e somente será efetivada após a assinatura do contrato no momento da instalação.

**4.2** - O presente instrumento contratual, além de ser disponibilizado ao **CLIENTE** no ato da instalação ou migração, encontra-se também disponível na INTERNET por meio do site da **DRS TELECOM**, no endereço [www.drstelecom.com.br](http://www.drstelecom.com.br).

**4.3** - No que se refere à ampla divulgação das presentes condições, o **CLIENTE** recebe cópia do presente instrumento, quando da instalação dos equipamentos no endereço indicado por ele.

**4.4** - O uso do serviço pelo **CLIENTE**, por mais de 7 (sete) dias, contados da data de instalação (mesma data de recebimento de cópia deste instrumento contratual), implica na anuência (aceitação) integral dos termos deste contrato e da aceitação dos serviços instalados, conforme especificados neste instrumento.

#### 5. CARACTERÍSTICAS TÉCNICAS E MODALIDADES DO SERVIÇO

**5.1** - A velocidade contratada do serviço **ACESSO A INTERNET FIBRA ÓPTICA** representa a velocidade nominal máxima de acesso, ou seja, a velocidade máxima atingida durante a navegação na internet, que poderá variar dependendo do equipamento (computador, Roteador, WI-FI etc) utilizado pelo **CLIENTE**, tráfego de dados na INTERNET principalmente quando os dados tiverem origem em redes de terceiros, além de outros fatores externos, fora do controle da **DRS TELECOM**. O **CLIENTE** poderá medir sua velocidade através da ferramenta disponível no site da DRS Telecom em [www.drstelecom.com.br](http://www.drstelecom.com.br).

**5.1.1** - A **DRS TELECOM** utilizará todos os meios técnicos e comercialmente viáveis, para garantir a velocidade do serviço **ACESSO A INTERNET FIBRA ÓPTICA** nos padrões e limites estabelecidos pela regulamentação da ANATEL.

**5.2** - A oferta de capacidade contratada pelo **CLIENTE** corresponde à taxa bruta de transferência de dados, ou seja, inclui a transmissão de informações de controle referentes aos protocolos de comunicação de dados como Ethernet, TCP/IP e outros que venham a ser utilizados pelas aplicações do **CLIENTE**.

**5.3** - O **CLIENTE** entende e concorda que, eventualmente, o serviço poderá estar indisponível, em virtude de manutenção programada (preventiva) ou não programada (emergencial), dificuldades técnicas, e por outros fatores fora do controle da **DRS TELECOM**. A **DRS TELECOM** não será obrigada a efetuar o desconto caso a interrupção ou degradação do serviço ocorrer por motivos de caso fortuito ou de força maior ou culpa exclusiva do **CLIENTE** ou de terceiro.

**5.3.1** - Em caso de manutenção programada, o **CLIENTE** será informado com antecedência de pelo menos 7 (sete) dias da intervenção.

**5.3.2** - A **DRS TELECOM** não será responsável, em hipótese alguma, por eventuais prejuízos do **CLIENTE**, decorrentes de interrupções do serviço **ACESSO A INTERNET FIBRA ÓPTICA**, obrigando-se, no entanto, a tomar todas as medidas cabíveis para que o serviço seja restabelecido o mais breve possível, observando os prazos e horários estabelecidos neste instrumento.

**5.4** - O serviço **ACESSO A INTERNET FIBRA ÓPTICA** destina-se ao uso do **CLIENTE** em conformidade com a modalidade e plano por ele optado. É vedada e terminantemente proibida a comercialização, distribuição, cessão, locação, sublocação ou compartilhamento do sinal do serviço **ACESSO A INTERNET FIBRA ÓPTICA** para outros endereços que não fazem parte do local informado neste instrumento, sob pena de rescisão contratual, e responsabilizando-se o **CLIENTE** penal e civilmente pelo eventual descumprimento desta cláusula.

**5.5** - A **DRS TELECOM** se reserva no direito de alterar a faixa de IPs, a qualquer momento, exclusivamente para manter a qualidade do serviço e nos casos de mudança de tecnologia e/ou equipamentos da **DRS TELECOM**.

**5.6** - Pela contratação da modalidade serviço **ACESSO A INTERNET FIBRA ÓPTICA**, o **CLIENTE**, pessoa física, estará capacitado a acessar conteúdos e serviços em servidores dados através da INTERNET.

**5.7** - O serviço **ACESSO A INTERNET FIBRA ÓPTICA**, na modalidade RESIDENCIAL, não permite a disponibilização do(s) terminal(is) de computador a ele conectado(s) como servidor(es) de dados de qualquer espécie, inclusive: servidores Web, FTP, SMTP, POP3, redes virtuais privadas e quaisquer conexões entrantes que caracterizem ofertas de serviços pelo **CLIENTE**.

## 6. EQUIPAMENTOS

**6.1** - Pelo presente, a **DRS TELECOM** fornecerá em **COMODATO** ao **CLIENTE** os equipamentos especificados neste contrato. O **CLIENTE** ficará responsável pelos bens assumindo inteira responsabilidade, na qualidade de fiel depositário, pela guarda e integridade dos equipamentos, na forma dos artigos 579 a 585 e 565 a 576 do Código Civil Brasileiro, respectivamente, devendo restituí-los à **DRS TELECOM**, mediante visita desta previamente agendada com o **CLIENTE**, caso haja rescisão do presente contrato, respondendo ainda nas hipóteses de dano, perda, furto, roubo e/ ou extravio dos equipamentos, que, em qualquer dos casos, gerarão a cobrança do valor do equipamento pela **DRS TELECOM** ao **CLIENTE**.

**6.2** - O cliente não está autorizado a acessar, resetar ou alterar as configurações e parâmetros dos equipamentos de propriedade da **DRS TELECOM** fornecidos em comodato tais como modem (ONU) e roteador Wifi. Não será fornecida senha de acesso de configurações dos equipamentos em nenhuma hipótese.

**6.3** - A instalação dos equipamentos necessários à fruição dos serviços só poderão ser feitas pela **DRS TELECOM** ou por terceiros por ela devidamente credenciados. Cabe única e exclusivamente à **DRS TELECOM**, ou a quem esta indicar, a responsabilidade pela manutenção dos equipamentos e serviços, neste instrumento entendida como os cuidados técnicos necessários à conservação e ao funcionamento regular do(s) serviços, ora contratado(s).

**6.4 - CABO DE FIBRA ÓPTICA** - Por ser um elemento muito sensível, o cabo de fibra óptica instalado dentro das dependências do **CLIENTE** deve permanecer fixo no local onde foi instalado, devendo ser manuseado o mínimo possível e com muito cuidado, não devendo ser desconectado, enrolado, dobrado, amassado ou puxado. Quaisquer danos causados pelo **CLIENTE** ou seus prepostos, ao cabo de fibra óptica, por mau uso, acidente, ou descumprimento desta cláusula, terão as despesas de substituição e taxas de manutenção repassadas ao **CLIENTE** no valor vigente na data.

**6.5 – MODEM ONU (OPTICAL NETWORK UNIT) e ROTEADOR WIFI** – Devem permanecer no local escolhido pelo **CLIENTE** e instalados pela **DRS TELECOM**, não devendo ser movimentados em excesso ou desconectados do cabo de fibra óptica, a desconexão pode introduzir impurezas dentro da unidade de recepção óptica, comprometendo o serviço, e podendo causar danos irreversíveis ao equipamento. Quaisquer danos causados pelo **CLIENTE** ou seus prepostos, aos equipamentos, por mau uso, acidente, ou descumprimento desta cláusula, terão as despesas de substituição e taxas de manutenção repassadas ao **CLIENTE** no valor vigente na data.

**6.5.1 – O MODEM (ONU) e ROTEADOR WIFI** não permitirão comunicação em rede, ou seja, sua função única e exclusiva é distribuir internet, não permitindo comunicação entre dispositivos como, impressoras, computadores, servidores, etc, caracterizando assim uma rede interna, caso o cliente necessite dessa função deverá adquirir um roteador próprio para tal finalidade em lojas de informática, sendo a instalação e configuração de inteira responsabilidade do cliente.

**6.6 - CONECTOR ÓPTICO** – Não deve ser desconectado da ONU em hipótese alguma, pois qualquer impureza ou poeira em contato com a sensível superfície polida do conector, pode inutiliza-lo e comprometer o funcionamento do serviço. Quaisquer danos causados pelo **CLIENTE** ou seus prepostos, ao Conector Óptico, por mau uso, acidente, ou descumprimento desta cláusula, terão as despesas de substituição e taxas de manutenção repassadas ao **CLIENTE** no valor vigente na data.

**6.7** - Sendo a **DRS TELECOM** a legítima proprietária dos equipamentos fornecidos em comodato, estes devem permanecer no endereço indicado neste contrato, sendo que eventual alteração de endereço deverá ser precedida de autorização prévia e estudo de viabilidade técnica feito pela **DRS TELECOM**, em casos de eventual rescisão contratual, o **CLIENTE** deverá devolver-los à **DRS TELECOM**, no mesmo estado em que os recebeu quando da contratação, no prazo máximo de 7 (sete) dias contados da rescisão (interrupção dos serviços), sob pena de ser obrigado ao ressarcimento do valor dos equipamentos vigente à época da rescisão, ou ainda, ser acionado judicialmente para o devido ressarcimento dos equipamentos.

**6.8** - É vedado ao **CLIENTE** remover os equipamentos do local original da instalação, bem como alterar quaisquer características originais da instalação ou do cabo de fibra óptica. Qualquer alteração que o **CLIENTE** necessitar, o mesmo deverá entrar em contato com a **DRS TELECOM** solicitando o serviço que poderá ser taxado no valor vigente na data da solicitação.

**6.9** - Em casos de danos causados a equipamentos em comodato, em decorrência de manutenção indevida, além de arcar com os custos de reposição do equipamento danificado, o **CLIENTE** também arcará com os custos de taxa de serviço e outros que se fizerem necessários para reparar a ação indevida do **CLIENTE**.

**6.10** - O **CLIENTE** não poderá em hipótese alguma emprestar, ceder, sublocar, total ou parcialmente, o equipamento em comodato.

**6.11** - Quando da desconexão ou cancelamento dos serviços, a desinstalação dos equipamentos deverá ser exclusivamente realizada por técnicos habilitados pela DRS TELECOM que verificarão, no local, o estado de conservação e funcionamento dos equipamentos, em conformidade com o disposto neste instrumento. Na hipótese de desinstalação realizada pelo **CLIENTE**, os

equipamentos serão recebidos e testados pela equipe técnica da **DRS TELECOM** que, se constatar avarias e/ou adulterações, elaborará um laudo técnico, que será enviado ao **CLIENTE** e que embasará a cobrança do(s) equipamento(s) avariado(s) e/ou adulterado(s).

**6.11.1** - Na hipótese de ausência do **CLIENTE** no local e na data agendada para a retirada e devolução dos equipamentos, impossibilitando tal retirada pela **DRS TELECOM**, no mesmo prazo disposto no item 6.6, ou de recusa na devolução, fica facultado à **DRS TELECOM** emitir documento de cobrança dos referidos equipamentos, conforme preço vigente dos mesmos à época em que se operar a cobrança.

**6.12** - A **DRS TELECOM** poderá se assim decidir e for necessário, substituir quaisquer dos equipamentos em comodato fornecidos e instalados no endereço do **CLIENTE** a qualquer tempo, e sem prévio aviso, desde que mantida a qualidade do serviço, características operacionais e considerando que isto não gere custos adicionais para o **CLIENTE**.

**6.13** - Quaisquer problemas apresentados pelos equipamentos em comodato, de forma natural, ou seja, não decorrentes de mau uso, descuido, ou intervenção do **CLIENTE**, serão reparados ou substituídos pela **DRS TELECOM** sem nenhum custo para o **CLIENTE**.

**6.14** - A entrega dos equipamentos não exime a responsabilidade do **CLIENTE** pelo pagamento de eventuais valores integrais ou proporcionais devidos decorrentes da prestação de serviço.

## 7. DA EXCLUSIVIDADE DE INSTALAÇÃO E MANUTENÇÃO DO SERVIÇO

**7.1** - A instalação e configuração dos equipamentos necessários à fruição dos serviços só poderão ser feitas pela **DRS TELECOM** ou por terceiros por ela devidamente credenciados. Cabe única e exclusivamente à **DRS TELECOM**, ou a quem esta indicar, a responsabilidade pela manutenção dos equipamentos e serviços, neste instrumento entendida como os cuidados técnicos necessários à conservação e ao funcionamento regular do(s) serviços, ora contratado(s).

**7.2** - Fica expressamente vedado ao **CLIENTE**, sob pena de suspensão imediata da prestação dos serviços ou ainda a rescisão do contrato, se:

a) - Proceder qualquer alteração, ajuste, manutenção ou acréscimo, nas redes interna ou externa de fibra óptica de propriedade da **DRS TELECOM**;

b) - Permitir que qualquer pessoa não autorizada pela **DRS TELECOM** manipule as redes interna e/ou externa, ou qualquer outro equipamento que as componha;

c) - Acoplar, sem autorização da **DRS TELECOM**, quaisquer outros equipamentos não autorizados à rede da **DRS TELECOM**, ficando desde já ciente o **CLIENTE** que tais condutas, comumente conhecidas como "pirataria", podem configurar ilícitos de ordem cível e penal, passíveis de registro de ocorrência perante a competente autoridade policial e das conseqüentes ações cíveis e criminais.

## 8. DO ACESSO AOS EQUIPAMENTOS INSTALADOS

**8.1** - A **DRS TELECOM** está autorizada a efetuar, periodicamente, mediante agendamento prévio com o **CLIENTE**, vistoria nos equipamentos, visando a sua manutenção e bom funcionamento, assim como a preservação das condições contratuais e da qualidade da prestação do (s) serviço (s).

**8.2** - Na hipótese de impedimento do exercício deste direito, que pode acarretar distúrbios de ordem técnica da prestação dos serviços a diversos assinantes e a não garantia da qualidade dos serviços, após 3 (três) tentativas improdutivas de vistoria, a **DRS TELECOM** poderá proceder à suspensão imediata da prestação dos serviços ou ainda a rescisão do contrato, independentemente de qualquer procedimento judicial e sem prejuízo da cobrança dos serviços prestados.

## 9. DA COMUNICAÇÃO OBRIGATÓRIA

**9.1** - Cabe ao **CLIENTE** comunicar à **DRS TELECOM** tudo o que se refira ao funcionamento e às instalações dos equipamentos, bem como quaisquer dúvidas referentes aos pagamentos e vencimentos das mensalidades, além de comunicar eventuais mudanças de telefone e endereço eletrônico para contato.

## 10. MUDANÇA DE ENDEREÇO

**10.1** - É permitido ao **CLIENTE** solicitar a transferência de endereço para a mesma cidade, desde que existam condições técnicas de instalação no novo endereço indicado. Caso o **CLIENTE** deseje transferir a prestação do(s) serviço(s) contratado(s) para endereço onde exista previsão para atendimento futuro do(s) serviço(s), desde que tal previsão não exceda o prazo máximo de 120 (cento e vinte) dias contados da data da solicitação pelo **CLIENTE**, a prestação do(s) serviço(s) será suspensa por este período. Não cumprido o acima estabelecido, em qualquer das hipóteses, rescindir-se-á automaticamente o presente contrato, sem ônus a qualquer das partes.

**10.2** - A existência de um **CLIENTE** da **DRS TELECOM** em um determinado endereço, não é condição suficiente para que o serviço **ACESSO A INTERNET FIBRA ÓPTICA** seja disponibilizado.

**10.3** - Em caso de possibilidade da transferência, em qualquer das hipóteses, o **CLIENTE** pagará à **DRS TELECOM** os custos e taxas decorrentes da mudança de endereço, independentemente de sua causa e a qualquer tempo, no valor vigente na data da solicitação.

## 11. DOS PREÇOS, FORMA E MODALIDADES DE PAGAMENTO

**11.1** - Como contraprestação pelo serviço **ACESSO A INTERNET FIBRA ÓPTICA**, o **CLIENTE** pagará à **DRS TELECOM**:

**11.1.1** - Mensalmente:

**11.1.1.1** - Pelo acesso ao Serviço (**ACESSO A INTERNET FIBRA ÓPTICA**);

**11.1.2** - Eventualmente:

**11.1.2.1** - Taxa de Ativação do Serviço (**ACESSO A INTERNET FIBRA ÓPTICA**);

**11.1.2.2** - Taxa de Visita Improdutiva;

**11.1.2.3** - Despesas por manutenção de equipamentos ou cabos danificados pelo **CLIENTE**;

**11.1.2.4** - Despesas por substituição de equipamentos ou cabos danificados pelo **CLIENTE**;

**11.1.2.5** - Taxa de mudança de endereço;

**11.1.2.6** - Taxa de remanejo de equipamentos ou cabos dentro do endereço do **CLIENTE**;

**11.2** - Sobre o preço indicado no documento “**Condições Específicas de Prestação de Serviço**” a **DRS TELECOM** poderá conceder descontos aos clientes, em caráter promocional, desconto a ser definido no documento (“**Condições Específicas de Prestação de Serviço**”).

**11.3** - O valor da mensalidade referente aos serviços prestados será cobrado através de boleto bancário emitido pela **DRS TELECOM**.

**11.3.1** - Os Boletos enviados ao **CLIENTE** corresponderão total ou parcialmente aos serviços prestados do primeiro ao último dia de cada mês. A primeira cobrança mensal será iniciada a partir da data de ativação do serviço, no valor proporcional de dias utilizados dentro do respectivo mês, podendo ser cobrada, se assim decidir a **DRS TELECOM**, juntamente no boleto do mês subsequente.

**11.3.2** - As correspondências com os boletos de cobrança serão entregues no endereço do **CLIENTE** com pelo menos 10 dias de antecedência ao vencimento, sendo que a data de vencimento para o pagamento na rede bancária se dará nos dias 5, 15 ou 25 conforme assinalado neste contrato, após ultrapassada a data de vencimento o pagamento somente poderá ser efetuado nas agências do banco de registro do boleto conforme instruções contidas no próprio boleto, neste caso será cobrado multa de 2% (dois por cento) sobre o valor principal e mora diária à razão de 1% (um por cento) ao mês.

**11.4** - O não recebimento ou o extravio da correspondência com o boleto, não isenta o **CLIENTE** do devido pagamento. O **CLIENTE** deverá, com razoável antecedência à data de vencimento, contatar a central de atendimento da **DRS TELECOM** para solicitar uma segunda via do boleto. A segunda via também pode ser acessada em [www.boletodrs.com.br](http://www.boletodrs.com.br) sem necessidade de contato ou solicitação.

**11.4.1** - Em caso de solicitação de segunda via, a mesma será re-emitida com a mesma data de vencimento da primeira via, ficando o **CLIENTE** ciente que, em caso de solicitação de segunda via após a data de vencimento, a mesma somente poderá ser paga nas agências do banco de registro do boleto conforme instruções contidas no próprio documento.

**11.4.2** - Segunda via Atualizada com nova data para pagamento na rede bancária deverá ser emitida pelo cliente exclusivamente pelo site [www.boletodrs.com.br](http://www.boletodrs.com.br). Segunda via atualizada não é enviada em formato impresso para o endereço do cliente.

**11.5** - Em caso de incorreção do(s) valor(es) lançado(s) na boleto, fica estipulado que o **CLIENTE**, no prazo de 10 dias do seu recebimento, entre em contato com a **DRS TELECOM**. Se procedente a incorreção, a **DRS TELECOM** expedirá novo boleto de cobrança, sem nenhum ônus para o **CLIENTE**, com novo prazo de vencimento de até 10 dias contados da sua emissão.

**11.6** - Quando oferecido pela **DRS TELECOM**, o **CLIENTE** poderá optar pelo pagamento único ou em número reduzido de parcelas, referentes à prestação semestral ou anual dos serviços, ou ainda a qualquer outro período, desde que previamente acordado entre as partes.

## 12. DO REAJUSTE DE PREÇOS

**12.1** - Como forma de manter o equilíbrio econômico financeiro do contrato, o valor dos serviços será reajustado na periodicidade mínima admitida em lei, atualmente anual, com base na variação positiva do Índice Geral de Preços – Mercado/IGP-M, divulgado pela Fundação Getúlio Vargas, ou, no caso de sua extinção ou da inexistência de sua divulgação, pelo Índice Geral de Preços - Disponibilidade Interna/IGP-DI, divulgado pela Fundação Getúlio Vargas, ou, no caso de sua extinção ou da inexistência de sua divulgação, pelo Índice de Preços ao Consumidor – IPC (FIPE), ou, no caso de sua extinção ou da inexistência de sua divulgação, por outro índice que melhor reflita a perda do poder aquisitivo da moeda nacional ocorrida no período.

**12.2** - A **DRS TELECOM** poderá introduzir modificações ou aditivo contratual no presente instrumento, com comunicação escrita ou mensagens lançadas no documento de cobrança mensal, o que será dado pelo **CLIENTE** por recebido e aceito, à simples e subsequente prática de atos, ou ocorrência de fatos, que caracterizem sua aceitação e permanência.



### 13. SOLICITAÇÃO DE CANCELAMENTO

**13.1** – Somente o **CLIENTE** titular poderá solicitar o cancelamento do serviço, a solicitação deverá ser feita exclusivamente através do Centro de Atendimento Telefônico: (51) – 3453-1668, ou 0800-643-3338 mediante confirmação dos dados cadastrais, de segunda a sexta-feira das 8 às 18:30h exceto em feriados.

### 14. DAS PENALIDADES POR INADIMPLEMENTO (FALTA DE PAGAMENTO)

**14.1** - O não pagamento, por parte do **CLIENTE**, de qualquer dos valores devidos em seu respectivo vencimento acarretará juros de mora à razão de 1% (um por cento) ao mês, calculados "pro rata die" sobre o valor original do boleto, até a data do efetivo pagamento, bem como a incidência de multa de 2% (dois por cento) sobre o valor do principal.

**14.2** - Interrupção dos serviços após de transcorrido um período superior a 15 (quinze) dias da data do vencimento do boleto até a efetiva quitação do(s) débito(s) em atraso, acrescido(s) dos encargos legais e contratualmente previstos;

**14.3** - Desligamento dos serviços até a efetiva quitação do(s) débito(s) em atraso, acrescido(s) dos encargos legais e contratualmente previsto, cabendo ainda ao **CLIENTE** o pagamento da taxa de serviço vigente à época de seu religamento (reconexão), na hipótese de liquidação do débito.

**14.4** - Caracterizado o inadimplemento, total ou parcial, de quaisquer pagamentos referentes à prestação dos serviços ora contratados, acarretará necessariamente e automaticamente a suspensão e/ou cancelamento dos serviços, sem que assista ao **CLIENTE** direito a qualquer indenização ou reposição a qualquer título, competindo-lhe, contudo, o pagamento à **DRS TELECOM** dos eventuais saldos dos preços fixados neste instrumento e eventualmente ainda não liquidados na ocasião da suspensão e/ou da rescisão de que trata esta cláusula.

**14.5** – No caso de interrupção ou desligamento dos serviços, pelos motivos de inadimplência/atraso de pagamentos, não será concedido nenhum tipo de abatimento ou desconto pela quantidade de dias em que o serviço permanecer suspenso, ficando o **CLIENTE**, ciente que, esta penalidade, gerada por ele, não isenta a **DRS TELECOM** dos custos operacionais decorrentes de infra estrutura necessária, e de serviços contratados de terceiros para a disponibilização do serviços contratados pelo **CLIENTE**.

**14.6** – O religamento dos serviços, após a quitação do(s) débito(s) em atraso, somente ocorrerá após a confirmação do efetivo pagamento, através dos sistemas bancários da **DRS TELECOM**, podendo ocorrer em até 48h após o pagamento.

**14.5** - Em caso de atraso superior a 60 (sessenta dias) da data do vencimento, ou em prazo inferior estabelecido na legislação em vigor, a **DRS TELECOM** poderá dar o presente contrato por rescindido, com a conseqüente e imediata extinção da prestação do serviço e o recolhimento dos equipamentos fornecidos em comodato.

**14.7** – Na hipótese de rescisão contratual motivada pelo inadimplemento, a cobrança será contabilizada proporcionalmente até a data da rescisão, conforme prazo estabelecido no item anterior.

**14.8** - No caso de extinção da prestação do serviço previsto, no item anterior, o serviço somente será disponibilizado novamente mediante a quitação de todos os débitos e mediante o pagamento de nova taxa de ativação, pela tabela vigente à época, ou seja, o **CLIENTE** deverá celebrar um novo contrato e arcar com os custos daí decorrentes.

**14.9** - Persistindo o débito em aberto, a **DRS TELECOM** reservar-se-á o direito de inscrever o **CLIENTE** nos órgãos de proteção ao crédito, após a devida comunicação, mantendo-o inscrito até que solva todas as pendências decorrentes do uso do serviço ora contratado ou pelo prazo legal.

**14.10** - A **DRS TELECOM** providenciará a solicitação de exclusão dos dados do **CLIENTE** aos órgãos de proteção ao crédito tão logo tenha conhecimento e comprovação da quitação realizada.

### 15. DO SUPORTE TÉCNICO E DA CENTRAL DE ATENDIMENTO

**15.1** - O atendimento ao **CLIENTE** será realizado através dos telefones **(51) 3453-1668** e **0800-643-3338** ou através da internet pelo e-mail ([atendimento@drstelecom.com.br](mailto:atendimento@drstelecom.com.br)).

**15.2** - Por ser uma Prestadora de Pequeno Porte, a **DRS TELECOM** não dispõe de estabelecimento para atendimento presencial, portanto todas as solicitações ou reclamações devem ser feitas através do Centro de Atendimento Telefônico ou através do Atendimento Eletrônico via E-mail.

**15.3** - O tempo de **Resposta** e o tempo de **Resolução** de falhas apresentadas pelo serviço, e de responsabilidade da **DRS TELECOM**, relacionados ao objeto deste contrato, serão assim definidos;

**15.3.1** - Durante horário comercial da **DRS TELECOM**, (de segundas as sextas-feiras das 8:00h às 20:00h em dias úteis);

**15.3.1.1** - Tempo de Resposta: até 24 (vinte e quatro) Horas;

**15.3.1.2** - Tempo de Resolução do problema: até 5 (cinco) dias úteis;

**15.3.2** - Fora do horário comercial da **DRS TELECOM**; (sabados, domingos e feriados);

**15.3.2.1** - Tempo de Resposta: até 72 (setenta e duas) Horas;

**15.3.2.2** - Tempo de Resolução: até 5 (cinco) dias úteis;

**15.3.3** - Considera-se **Tempo de Resposta**, o período entre o contado do **CLIENTE** até o primeiro contato feito pela **DRS TELECOM** após a abertura do chamado, informando detalhes sobre o problema e previsão pra resolução.

**15.3.4** - Considera-se **Tempo de Resolução** o prazo contabilizado após o fim do Tempo de Resposta, para o restabelecimento do serviço relativo ao chamado aberto.

**15.3.5** - Será interrompida, para todos os efeitos, a contagem do "**Tempo de Resolução**", se o **CLIENTE** não prestar as informações suficientes para compreensão do problema, ou, ainda, não permitir ou dificultar o acesso às suas dependências para manutenção e correção.

**15.4** - Nas situações de Assistência Técnica com deslocamento improdutivo de equipe técnica (ausência do **CLIENTE** ou acesso impossibilitado) e nas que sejam causadas por mau uso do equipamento/sistema e, serviços adicionais (Exemplo: troca de aparelhos e/ou equipamentos), as visitas técnicas serão sempre cobradas em conformidade com a tabela de valores vigente á época.

**15.5** - A **DRS TELECOM** não responderá por panes, problemas de configuração/programação, mau funcionamento ou quaisquer outros tipos de problema apresentado pelos equipamentos de propriedade do **CLIENTE**. A **DRS TELECOM** não realiza testes e nenhum tipo de manutenção nos equipamentos de propriedade do **CLIENTE**.

**15.6** - Á **DRS TELECOM**, nas formas estabelecidas neste contrato, respondera exclusivamente pelos problemas apresentados pelos equipamentos fornecidos por ela em regime de comodato e aos meios de transmissão de propriedade **DRS TELECOM** até o ponto de entrega do serviço.

## 16. VEDAÇÕES

**16.1** - Sem prejuízo de outras não elencadas, fica expressamente vedado ao **CLIENTE**, sujeitando-se o infrator a todas as cominações legais decorrentes, inclusive a rescisão contratual:

**a)** proceder à alteração por conta própria do(s) ponto(s) de instalação, devendo, quando desejar, solicitar esse serviço à **DRS TELECOM**, arcando com seu respectivo preço por ela praticado na época do serviço;

**b)** promover, por si ou por seus prepostos, qualquer espécie de alterações no sistema e/ou nos equipamentos utilizados na prestação do serviço **ACESSO A INTERNET FIBRA ÓPTICA**.

**c)** utilizar a rede da **DRS TELECOM** para utilização de serviços não contratados.

## 17. PRÁTICAS LESIVAS

**17.1** - Sem prejuízo de outras não elencadas, são consideradas como práticas lesivas ao serviço **ACESSO A INTERNET FIBRA ÓPTICA** e/ou aos demais **CLIENTES**, sujeitando-se o infrator a todas as cominações legais decorrentes, inclusive a rescisão contratual:

**a)** O **CLIENTE** será responsável por manter as características e condições de segurança para o acesso aos serviços aqui contratados, sendo proibido alterar as características ou configurações na tentativa de responsabilizar terceiros ou ocultar a identidade ou autoria.

**b)** As tentativas de obter acesso não autorizado, tais como tentativas de fraudar autenticação ou segurança de qualquer servidor, provedor, rede ou conta. Isso inclui acesso a dados não disponíveis para o **CLIENTE**, conectar-se a servidor ou conta cujo acesso não seja expressamente autorizado ao **CLIENTE** ou colocar à prova a segurança de outras redes;

**c)** As tentativas de interferir nos serviços de qualquer outro **CLIENTE**, provedor, servidor ou rede, incluindo ataques, tais como "negativa de acesso", ou que provoque o congestionamento de redes, ou tentativas deliberadas de sobrecarregar um servidor;

**d)** O uso de qualquer tipo de programa ou comando designado a interferir com sessão de outros clientes;

**e)** Tentativa de introduzir vírus, códigos nocivos e/ou "cavalos-de-troia" em computadores de clientes ou terceiros;

**f)** Enviar mensagens coletivas de e-mail (spam mails) a grupos de usuários, ofertando produtos ou serviços de qualquer natureza, que não sejam de interesse dos destinatários ou que não tenham consentimento expresso deste.

**17.1.1** - Na hipótese de ocorrência dos casos aqui mencionados, a **DRS TELECOM** poderá disponibilizar a qualquer tempo às autoridades competentes toda e qualquer informação sobre o **CLIENTE**, bem como suspender o serviço e rescindir o contrato, sem prévio aviso, respondendo o **CLIENTE** civil e penalmente pelos atos praticados;

## 18. RESPONSABILIDADE PELO USO INDEVIDO

**18.1** - O **CLIENTE** reconhece que não caberá à **DRS TELECOM** qualquer responsabilidade decorrente do uso indevido da rede local e/ou mundial de computadores, por quem quer que seja, ou da troca de mensagens entre o **CLIENTE** e provedores de conteúdo ou terceiros, ou mesmo de transações comerciais e/ou financeiras ou de qualquer outra natureza praticadas pelo **CLIENTE** através da rede da **DRS TELECOM** ou através da INTERNET.

## 19. DAS RESPONSABILIDADES E OBRIGAÇÕES DA DRS TELECOM

**19.1** - Sem prejuízo de outras disposições deste contrato, constituem obrigações da **DRS TELECOM**:

**19.1.1** - Ativar a interligação, desde o ponto de conexão física localizado no endereço do **CLIENTE** à Rede de Telecomunicações da **DRS TELECOM**, bem como prover os meios de transmissão necessários ao funcionamento do serviço (**ACESSO A INTERNET FIBRA ÓPTICA**) nas condições deste contrato.

**19.1.2** - Configurar, supervisionar, manter e controlar o serviço (**ACESSO A INTERNET FIBRA ÓPTICA**), de modo a garantir seu funcionamento, até o ponto de entrega (ONU), disponibilizado no endereço do **CLIENTE**.

**19.1.3** - Prestar informações e esclarecimentos quando solicitados pelo **CLIENTE**, de modo a permitir a correta utilização e funcionamento do serviço (**ACESSO A INTERNET FIBRA ÓPTICA**) através de Centro de Atendimento Telefônico ou E-mail.

**19.2** - Além das obrigações previstas no item 19.1, a **DRS TELECOM** também se obriga a disponibilizar 24 (vinte e quatro) horas por dia, 07 (sete) dias por semana, o(s) serviço(s) contratado(s), observadas as previsões deste instrumento, o(s) qual(is) poderá(ão) eventualmente sofrer:

a) - Interrupções por ações da natureza, ventos, raios, tempestades, granizo, queda de postes, rompimento de cabos de fibra óptica etc;

b) - Falta de energia elétrica nas estações de Telecomunicações da **DRS TELECOM**;

c) - Congestionamento de linhas ou redes de terceiros;

d) - Colapsos ou falhas nos sistemas de transmissão e/ou roteamento no acesso à internet fora do controle da **DRS TELECOM**;

e) - Ações de terceiros que impeçam a prestação dos serviços;

f) - Furto ou roubo de cabos de fibra óptica em via pública ou local privado.

g) - Atos de vandalismo contra cabos e equipamentos da **DRS TELECOM**;

**19.2.1** - Em nenhuma das eventuais hipóteses citadas acima, ou outras, a **DRS TELECOM** será responsável por eventuais prejuízos decorrentes da interrupção do serviço, obrigando-se, no entanto, a tomar as medidas cabíveis para a recuperação da conexão tão logo cesse a causa da interrupção, nas medidas e prazos tecnicamente possíveis.

**19.3** - Prestar assistência técnica e manutenção, tanto preventiva como corretiva aos equipamentos por ela fornecidos em regime de comodato necessários ao funcionamento dos serviços.

**19.4** - Desativar e cancelar os serviços em até 72 horas contados da solicitação do **CLIENTE**.

**19.5** - Conceder desconto ao **CLIENTE** em caso de indisponibilidade do serviço por parte da **DRS TELECOM**, superior a 5 (cinco) horas, neste caso o valor de desconto será proporcional ao período de horas de indisponibilidade. O período de indisponibilidade será contado somente após o registro do chamado técnico junto à **DRS TELECOM**, devidamente identificado com o **nome completo** e **CPF** do **CLIENTE**.

**19.6** - Solucionar os eventuais problemas e dar resposta ao **CLIENTE** observando os prazos estabelecidos neste instrumento.

## 20. DAS RESPONSABILIDADES E OBRIGAÇÕES DO CLIENTE

**20.1** - Sem prejuízo de outras disposições deste contrato, constituem obrigações da **CLIENTE**:

**20.1.1** - ao acesso ao serviço, dentro dos padrões de qualidade estabelecidos na regulamentação e conforme as condições estabelecidas neste instrumento;

**20.1.2** - Assumir inteira responsabilidade pelo correto uso do serviço (**ACESSO A INTERNET FIBRA ÓPTICA**) no endereço instalado, inclusive com relação à configuração de seus equipamentos, respeitando as condições deste instrumento, padrões e características técnicas autorizadas pela **DRS TELECOM**, comprometendo-se a não alterar as configurações padrão da **DRS TELECOM**.

**20.1.3** - Responsabilizar-se pelos custos de manutenção e pelo perfeito funcionamento do(s) seu(s) próprio(s) equipamento(s), de modo a desempenhar sua finalidade.

**20.1.4** - Utilizar o serviço (**ACESSO A INTERNET FIBRA ÓPTICA**) e os equipamentos colocados à sua disposição, somente no endereço indicado neste contrato, observando as condições previstas neste instrumento, sendo expressamente proibida sua comercialização, cessão, locação, sublocação, compartilhamento, disponibilização ou transferência a terceiros, sob pena imediata de rescisão contratual.

**20.1.4** - Permitir aos prepostos designados pela **DRS TELECOM** o acesso às dependências do local onde está sendo prestado o serviço objeto deste contrato para fins de manutenção, bem como para vistoria no caso de suspeita de descumprimento da obrigação prevista no item 15.1.4.

**20.1.5** - Responsabilizar-se pela reparação de qualquer dano ocorrido em seus equipamentos e/ou da **DRS TELECOM** que estejam instalados nas dependências do **CLIENTE**, em razão da incorreta utilização dos serviços, incorreta instalação de algum software e/ou hardware e/ou a utilização de equipamentos incompatíveis com as especificações técnicas definidas pela **DRS TELECOM**.

**20.1.6** - Responsabilizar-se pelo pagamento das mensalidades, bem como dos custos e taxas decorrentes de eventuais atividades solicitadas pelo **CLIENTE**, independentemente de sua causa e a qualquer tempo.

**20.1.7** - Responsabilizar-se pelos danos de qualquer natureza que vier a sofrer em razão e durante a conexão de seu computador à Internet.

**20.1.8** - Responsabilizar-se integralmente pela segurança de seus dados e sistemas, preservando-se contra a perda de dados, invasão de rede e outros eventuais danos causados aos equipamentos de sua propriedade, não cabendo qualquer tipo de ressarcimento ou indenização, por parte da **DRS TELECOM**, na ocorrência das referidas hipóteses.

**20.1.9** - Manter atualizados os dados cadastrais junto a **DRS TELECOM**, obrigando-se a comunicar qualquer alteração, sob pena de, não o fazendo, serem consideradas entregues todas as solicitações, comunicações e notificações remetidas para o endereço informado neste documento.

**20.1.10** - Zelar pela conservação dos equipamentos fornecidos e instalados pela **DRS TELECOM** em regime de comodato no endereço do **CLIENTE**.

**20.1.11** - Responsabilizar-se, com exclusividade, pelos direitos autorais de obras artísticas, musicais, literárias, teatrais, cinematográficas, ou sob qualquer outra forma de expressão transmitida, bem como pelos direitos emergentes da aparição de pessoas ou coisas, sejam eles de qualquer natureza (civis, trabalhistas, etc.), ficando a **DRS TELECOM** isenta de qualquer responsabilidade.

## 21. DA LEGISLAÇÃO PERTINENTE E DA AGÊNCIA REGULADORA

**21.1** - A legislação que regula os serviços ora contratados pode ser obtida na INTERNET no sitio (site) oficial da Agência Nacional de Telecomunicações (ANATEL) [www.anatel.gov.br](http://www.anatel.gov.br), através dos correios, escrevendo para o endereço: SAUS Quadra 06 Blocos E e H, CEP 70.070-940 - Brasília – DF, Biblioteca - Anatel Sede - Bl. F – Térreo, ou através da Central de Atendimento da ANATEL: 1331; Pabx: (0XX61) 2312-2000; Fax: (0XX61) 2312-2002.

## 22. DA VIGÊNCIA E RESCISÃO DESTE CONTRATO

**22.1** - Este instrumento entra em vigor na data da ativação do serviço (**ACESSO A INTERNET FIBRA ÓPTICA**).

**22.2** - O prazo de vigência do presente contrato é o especificado no item “**VIGÊNCIA DO CONTRATO**” do documento “**Condições Específicas de Prestação de Serviço**”, com renovações automáticas e sucessivas, por iguais períodos, pela última versão disponível no site, salvo se houver manifestação por escrito em contrário por qualquer das partes, com pelo menos 30 (trinta) dias antes do término do respectivo prazo de vigência.

**22.3** - O presente contrato ficará, automaticamente, rescindido de pleno direito caso:

a) - seja cancelada a autorização outorgada à **DRS TELECOM** pelo Órgão federal competente;

b) - o **CLIENTE** que definitivamente não tenha mais interesse na continuidade da assinatura, deverá comunicar sua decisão à **DRS TELECOM**, agendando a data de sua desconexão, devendo ainda, durante este período, cumprir integralmente com as presentes obrigações contratuais.

c) - o endereço indicado pelo **CLIENTE** para a instalação ou mudança de endereço do sistema, não apresente, ou deixe de apresentar, condições técnicas e de segurança para a instalação e manutenção do(s) serviço(s), não acarretando à **DRS TELECOM** quaisquer ônus adicionais em virtude de tais impossibilidades;

d) - o **CLIENTE** utilize indevidamente os serviços, através da adulteração de equipamentos ou por qualquer outro meio, de forma que venha a fruir de pacote ou velocidade diferente do que efetivamente contratado com a **DRS TELECOM**.

**22.4** - Qualquer das partes poderá rescindir o presente contrato, na hipótese de violação de qualquer de suas cláusulas. A **DRS TELECOM** resguarda do direito de rescindir o presente contrato nas seguintes hipóteses, sem que lhe seja atribuído qualquer ônus:

a) - sejam suspensos/cancelados os sinais do **CLIENTE** inadimplente, hipótese em que o **CLIENTE** não terá direito à devolução de qualquer quantia até então paga, permanecendo responsável pelo pagamento dos valores em atraso, acrescido dos encargos legais e contratualmente previstos, conforme os serviços contratados e o prazo de contratação dos mesmos.

a) - Haja constatação, por parte da **DRS TELECOM**, de que o **CLIENTE** está realizando práticas expressamente vedadas e/ou consideradas lesivas no presente instrumento.

c) - Por determinação legal, ou por ordem emanada da autoridade competente, que determine a suspensão ou interrupção da prestação dos serviços objeto deste contrato;

c) - Simples tentativa, acesso ou qualquer forma de controle não autorizado de banco de dados ou sistema informatizado da **DRS TELECOM** e/ou de terceiros;

c) - Caso o **CLIENTE** venha a comercializar, ceder, alugar, sublocar, compartilhar, disponibilizar ou transferir á terceiros o serviço **(ACESSO A INTERNET FIBRA ÓPTICA)** da **DRS TELECOM**.

**22.5** - Em qualquer caso de rescisão, poderá ocorrer, ainda, ônus adicional ao **CLIENTE** que não tenha devolvido, ou que se negue a devolver, no prazo de 7 (sete) dias, contados da rescisão, os equipamentos de propriedade da **DRS TELECOM** que lhe tenham sido cedidos em regime de comodato, na forma do disposto na clausula 6 deste contrato.

**22.6** - Decorrido o prazo previsto no item anterior, a **DRS TELECOM** emitirá, automaticamente, a respectiva fatura de cobrança contra o **CLIENTE**.

**22.7** - Nas hipóteses de rescisão contratual motivada pelo inadimplemento, ou qualquer outro motivo, a cobrança será contabilizada proporcionalmente até a data da rescisão.

**22.8** - O contrato de prestação de serviços poderá ser rescindido a qualquer tempo pelo **CLIENTE**, quando comprovado desrespeito às suas cláusulas pela **DRS TELECOM**.

**22.9** - Na hipótese em que a extinção deste contrato ocorrer por culpa do **CLIENTE** antes de se completarem 30 (trinta) dias consecutivos da prestação do serviço, serão cobrados os valores referentes a 1 (um) mês de prestação do serviço do **(ACESSO A INTERNET FIBRA ÓPTICA)**.

**22.10** - **Pela desinstalação, ou qualquer outra hipótese**, a **DRS TELECOM** não será responsável por custos ou mão-de-obra para cobrir ou eliminar eventuais furações realizadas em paredes ou tetos para a passagem, ancoragem ou fixação de cabos ou equipamentos necessários ao serviço.

## 23. DISPOSIÇÕES FINAIS

**23.1** - O **CLIENTE** não poderá transferir os direitos e deveres decorrentes deste contrato, salvo disposição expressa e escrita.

**23.2** - A **DRS TELECOM** está autorizada a realizar a transferência dos seus direitos e obrigações, bastando comunicar ao **CLIENTE** de sua decisão.

**23.3** - Este contrato obriga as partes herdeiros e seus sucessores.

**23.4** - As partes reconhecem a certeza, liquidez e exigibilidade deste regulamento.

E por estarem justas e contratadas, as partes assinam o presente contrato em 02 (duas) vias de igual teor e forma, ficando uma via com o **CLIENTE** e outra com á **DRS TELECOM**, para que surta os efeitos que lhe conferem o direito.

## TERMO E CONDIÇÕES DE USO DO WI-FI DUAL BAND 2.4 e 5.8Ghz

O presente termo tem a finalidade de esclarecer ao cliente as características de funcionamento do WI-FI disponibilizado pela DRS TELECOM. Ao aderir a este termo, o cliente está ciente e concorda com todas as condições e características de funcionamento do WI-FI.

Salientamos que a DRS TELECOM garante a velocidade contratada e a qualidade da internet na saída do modem (ONU) quando utilizada via cabo de rede padrão RJ45. Não é possível garantir a velocidade máxima e estabilidade quando a utilização for por meio do WI-FI.

### DEFINIÇÃO DO WI-FI

O WI-FI é um equipamento (ROTEADOR WIFI) disponibilizado gratuitamente ao cliente, sem nenhum custo de instalação ou adicional na mensalidade, o cliente paga apenas pela instalação e pelas mensalidades do serviço de internet conforme o contrato do serviço de internet.

O WI-FI é uma tecnologia de comunicação Wireless que permite ao cliente conectar dispositivos sem o uso de cabos dentro de sua residência, porem essa tecnologia possui limitações que afetam o desempenho da internet quando utilizada sem fio.

É comum ocorrer uma perda de qualidade e velocidade da internet quando utilizada via WI-FI, isso ocorre devido a interferências e outros fatores degradantes que são características normais da tecnologia e que não podem ser controladas pela DRS TELECOM.

Quando o cliente utiliza a internet via WI-FI, a distribuição do sinal sem fio depende das condições físicas do ambiente, tais como, radiofrequência, quantidade de dispositivos conectados, distancia e obstáculos entre os dispositivos e o ROTEADOR WIFI, outros roteadores WI-FI próximos na vizinhança que podem causar interferência na radiofrequência, ou seja, vários fatores podem interferir na qualidade do sinal sem fio deixando a internet com aparência de lenta ou travando.

### RECOMENDAÇÕES PARA O USO CONSCIENTE E O MELHOR APROVEITAMENTO DO WIFI

Não compartilhe o WI-FI com vizinhos ou outras casas, a tecnologia WI-FI é projetada para uso dentro de uma única residência. A utilização em outras casas provocará a degradação da qualidade do WI-FI, com travamentos e lentidão até mesmo para quem estiver próximo ao ROTEADOR WIFI, isso ocorre porque quando um dispositivo conectado ao WI-FI esta longe ou com obstáculos, o sinal fica baixo, e nessa condição o ROTEADOR WIFI precisa reduzir a velocidade de comunicação de todos os dispositivos conectados para tentar manter a comunicação com o dispositivo que esta mais longe com sinal fraco, provocando travamentos e lentidão da internet em todos os dispositivos conectados sem fio.

Se sua casa possui mais de um andar, lembre-se que ao utilizar dispositivos sem fio no outro andar que não seja o mesmo onde esta instalado o ROTEADOR WIFI pode ocorrer o mesmo problema de degradação, travamento e lentidão mencionado acima.

Se sua casa é muito grande, se possui muitas paredes de concreto, mais de um andar, nesses casos é aconselhado colocar o maior numero possível de dispositivos como; computadores, SmartTVs, VideoGames, etc, conectados a internet por meio de cabo de rede padrão RJ45 para deixar o WI-FI mais livre para dispositivos moveis. Nesse caso a aquisição e instalação dos cabos é de inteira responsabilidade do cliente

No caso de casas com mais de um andar ou terrenos com mais de uma casa, o cliente pode optar por instalar outro ROTEADOR WIFI no outro andar ou na outra casa, interligando o segundo roteador ao ROTEADOR WIFI da DRS TELECOM por meio de um cabo de rede padrão RJ45, nesse caso a aquisição e instalação do cabo e do segundo roteador é de inteira responsabilidade do cliente.

Evite utilizar internet via WI-FI em dispositivos que necessitam de maior estabilidade e velocidade como computadores para trabalho ou jogos, VideoGames e SmartTVs, se possível tente utilizar esses equipamentos sempre por cabo, deixando o WI-FI mais livre para dispositivos moveis que não necessitam de grande velocidade e estabilidade.

Eventualmente em caso de muita interferência será necessário alterar o canal da frequência no WI-FI, nesse caso o cliente deverá entrar em contato com a central de atendimento da DRS Telecom que fará uma análise da frequência e efetuará a alteração do canal remotamente.

### EQUIPAMENTO

Para o funcionamento do WI-FI com planos de 250 a 600 Megabits, a DRS TELECOM fornecerá em COMODATO ao cliente um único equipamento (**Roteador WI-FI Dual Band 2.4Ghz 300Mbps e 5.8Ghz 867Mbps de quatro antenas de modelo e marca variadas, com tecnologia Band Steering, frequências 2.4 Ghz e 5.8Ghz no mesmo SSID**), que será instalado pela DRS TELECOM junto ao modem (ONU) e que devera ser devolvido no caso de cancelamento ou rescisão contratual.

O nome SSID da rede WI-FI vinculado ao ROTEADOR seguira o padrão (DRS-FIBRA-XXXX) sendo XXXX os 4 últimos dígitos do endereço MAC do Roteador, ou (DRS-ABCDE) sendo ABCDE um nome escolhido pelo Cliente. O SSID não poderá ser alterado pelo Cliente.

A conexão será realizada com senha de 8 dígitos criada pelo cliente no momento da instalação, o roteador não terá a função botão WPS.

O cliente não esta autorizado a acessar, resetar ou alterar as configurações do ROTEADOR WIFI, todas as configurações são realizadas remotamente pela DRS Telecom, caso o cliente necessite alterar a senha de conexão do WI-FI, o mesmo deverá entrar em contato pelo e-mail: [atendimento@drstelecom.com.br](mailto:atendimento@drstelecom.com.br) ou pelo telefone: (51) 3453-1668, e solicitar alteração mediante a confirmação dos dados cadastrais do cliente.

O ROTEADOR WIFI não permitirá comunicação em rede, ou seja, sua função única e exclusiva é distribuir internet sem fio, não permitindo comunicação entre dispositivos como, impressoras, computadores, servidores, etc, caracterizando assim uma rede interna, caso o cliente necessite dessa função devera adquirir um roteador próprio para tal finalidade em lojas de informática, sendo a instalação e configuração de inteira responsabilidade do cliente.