



Contrato de Prestação de Serviços de Comunicação Multimídia (SCM) e Agregados

As partes abaixo identificadas:

<p>PRESTADORA</p>	<p>Empresa Quality Soluções em Tecnologia da Informação, inscrita no CNPJ sob nº 17.173.479/0001-60, matriz, com endereço na Rua Laudicéia Gusmão, 570 - Centro, Vitória da Conquista - BA, 45.000-705, representada neste CONTRATO SCM por esta unidade matriz ou por alguma de suas filiais, a seguir descritas, conforme definido em TERMO DE ADESÃO e nos demais TERMOS ADITIVOS DE CONTRATO.</p> <p>Empresa Quality Soluções em Tecnologia da Informação, inscrita no CNPJ sob nº 17.173.479/0002-41, filial, com endereço na Av. Cinquentenário, 385 - Camacã, Itapetinga - BA, 45700-000.</p> <p>Empresa Quality Soluções em Tecnologia da Informação, inscrita no CNPJ sob nº 17.173.479/0003-22, filial, com endereço na Rua Rui Barbosa, 232 - Centro, Itambé - BA, 45140-000.</p>
<p>ASSINANTE</p>	<p>Pessoa física ou jurídica, consumidora de serviço de comunicação multimídia, devidamente qualificada conforme identificado em TERMO DE ADESÃO.</p>

Estabelecem contrato para prestação de serviços de comunicação multimídia, nos seguintes termos e condições, abaixo enumerados.

1. DEFINIÇÕES, OBJETO E CONDIÇÕES GERAIS DO CONTRATO

1.1. As seguintes definições são utilizadas no presente contrato.

1.1.1. SERVIÇO DE COMUNICAÇÃO MULTIMÍDIA (SCM): Serviço fixo de telecomunicações de interesse coletivo, prestado em âmbito nacional e internacional, no regime privado, que designa a oferta de capacidade de transmissão, emissão e recepção de informações multimídia (dados, voz, imagem e sinais de áudio), utilizando quaisquer meios, a ASSINANTES dentro de uma área de prestação de serviço.

1.1.2. PRODUTO OU SERVIÇO AGREGADO: Produto ou serviço com características particulares, associado a prestação do SERVIÇO SCM, que por razões técnicas, não pode ser oferecido sem o fornecimento deste.

1.1.3. ASSINATURA SCM: Registro em nome do ASSINANTE através do qual é fornecido o SERVIÇO SCM e demais PRODUTOS E SERVIÇOS AGREGADOS.

1.1.4. TERMO DE ADESÃO: Designa o aditivo de contrato que identifica o ASSINANTE e confirma sua anuência a este contrato e demais aditivos que venham a compor o acordo entre as partes para a criação de ASSINATURA SCM e consequente prestação de SERVIÇO SCM.

1.1.5. TERMO DE AJUSTE DE ASSINATURA: Designa o aditivo de contrato que identifica o ASSINANTE e confirma a sua anuência aos termos e cláusulas descritos no presente documento e especifica algum ajuste que necessita ser efetuado no cadastro sem interferência no seu prazo de fidelidade.

1.1.6. TERMO DE ALTERAÇÃO DE ASSINATURA: Designa o aditivo de contrato que identifica o ASSINANTE e confirma a sua anuência aos termos e cláusulas descritos no presente documento e especifica alguma alteração que necessita ser efetuada no cadastro podendo interferir na renovação do prazo de fidelidade.

1.1.7. TERMOS ADITIVOS DE CONTRATO: Aditivos de contrato que identificam as partes envolvidas no CONTRATO SCM e condições específicas de contrato, em especial o TERMO DE ADESÃO, o TERMO DE AJUSTE DE ASSINATURA e o TERMO DE





CONTRATO SCM – QUALITY-INTERNET

ALTERAÇÃO DE ASSINATURA.

1.1.8. **PLANO DE SERVIÇO:** Conjunto de condições que definem e caracterizam o fornecimento do SERVIÇO SCM e demais PRODUTOS OU SERVIÇOS AGREGADOS.

1.1.9. **REGULAMENTO DE PLANO:** Aditivo de contrato que descreve as condições de determinado PLANO DE SERVIÇO.

1.1.10. **ELEMENTO DE REDE:** Equipamento ou meio de transmissão através do qual é estabelecida ligação entre dispositivos de rede.

1.1.11. **INFRAESTRUTURA DE REDE:** Conjunto de ELEMENTOS DE REDE, pelos quais, torna-se possível a transferência de dados entre diferentes dispositivos eletrônicos/computacionais.

1.1.12. **DOCUMENTO DE COBRANÇA:** Documento pelo qual o valor referente à tarifação e demais valores associados ao SERVIÇO SCM e aos PRODUTOS E SERVIÇOS AGREGADOS é cobrado do ASSINANTE, pela PRESTADORA.

1.1.13. **PRAZO DE PERMANÊNCIA:** Período mínimo pelo qual o ASSINANTE se vincula a esse presente contrato, devido sua escolha em receber algum benefício específico, como desconto em instalação, desconto nas mensalidades, entrega de produto, dentre outros serviços agregados, fornecido pela PRESTADORA.

1.1.14. **CONTRATO DE PERMANÊNCIA / TERMO DE CONCESSÃO DE BENEFÍCIO:** Aditivo de contrato que identifica benefícios específicos concedidos ao ASSINANTE e sua anuência ao PRAZO DE PERMANÊNCIA contratual, definindo também valores e condições relacionados.

1.1.15. **ANATEL:** Agência Nacional de Telecomunicações.

1.1.16. **QUALITY-INTERNET:** Nome através do qual o SERVIÇO SCM é comercializado.

1.1.17. **CENTRAL DE ATENDIMENTO:** Área da PRESTADORA responsável pelo registro de solicitações do ASSINANTE. Os canais para contato com a central de atendimento estão disponíveis no site, REGULAMENTO DE PLANO e demais canais de contato público da PRESTADORA.

1.1.18. **INFORMAÇÕES CONFIDENCIAIS:** Toda e qualquer informação, verbal ou escrita, tangível ou eletrônica, obtida direta ou indiretamente pela CONTRATADA em virtude deste contrato, incluindo informações sigilosas relacionadas ao negócio jurídico estabelecido.

1.1.19. **DADOS PESSOAIS:** Toda e qualquer informação de identificação pessoal fornecida pelo ASSINANTE no ato da celebração do contrato, bem como os dados coletados como parte dos serviços contratados, que possam identificar o ASSINANTE, conforme definido pela Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (Lei n.º 13.709/2018).

1.2. O objeto do presente contrato é a prestação, pela PRESTADORA ao ASSINANTE, do SERVIÇO DE COMUNICAÇÃO MULTIMÍDIA, comercializado através do nome QUALITY-INTERNET, respeitando-se regulamentações aplicáveis da ANATEL através da legislação vigente, e demais PRODUTOS E SERVIÇOS AGREGADOS que possam vir a compor uma ASSINATURA SCM.

1.2.1. A este contrato estão vinculados os REGULAMENTOS DE PLANO referentes ao PLANO DE SERVIÇO ou a PRODUTOS E SERVIÇOS AGREGADOS escolhidos pelo ASSINANTE, conforme identificado no TERMO DE ADESÃO. Termo de responsabilidade ou de cessão de equipamentos também podem estar vinculados a esse contrato, em casos nos quais algum ELEMENTO DE REDE de propriedade da PRESTADORA esteja sendo utilizado em benefício do ASSINANTE, em regime de comodato. Além disso, podem estar vinculados a esse contrato, CONTRATO DE PERMANÊNCIA / TERMO DE CONCESSÃO DE BENEFÍCIO, utilizado em casos de benefício específico concedido ao



ASSINANTE.

1.3. O SERVIÇO será prestado ao ASSINANTE mediante:

1.3.1. Assinatura do TERMO DE ADESÃO vinculado ao presente contrato, seja ela impressa ou assinatura digital.

1.3.2. Aceite (presencial ou online) das condições comerciais especificadas no presente contrato e em seus aditivos.

1.3.3. Cumprimento de direitos, deveres e obrigações previstos no presente contrato.

1.4. Para a correta prestação do serviço e garantia do padrão de qualidade, o ASSINANTE deverá possuir os equipamentos e configurações mínimas necessárias, atendendo aos requisitos de funcionamento do serviço escolhido.

1.5. A PRESTADORA poderá ceder ou transferir, total ou parcialmente, o presente Contrato, seja em decorrência de reestruturação societária ou de operação de venda de carteira de ASSINANTES a terceiros, independentemente do consentimento do ASSINANTE.

1.5.1. A cessão ou transferência, total ou parcial, deste Contrato ou de quaisquer direitos dele decorrente não eximirá as Partes de suas responsabilidades, ou obrigações assumidas nos termos do presente Contrato. A entidade sucessora será automaticamente sub-rogada em todos os direitos e obrigações estabelecidos neste Contrato.

2. INSTALAÇÃO DO SERVIÇO, ADESÃO, ALTERAÇÃO DE PLANO E MUDANÇA DE ENDEREÇO

2.1. O ASSINANTE declara ter sido informado pela PRESTADORA do valor cobrado pela instalação dos ELEMENTOS DE REDE necessários à disponibilização do serviço no local desejado, conforme registrado no TERMO DE ADESÃO. Caso o REGULAMENTO DE PLANO não defina outro intervalo, o prazo de instalação do serviço é de 7 (sete) dias úteis, contados da assinatura do TERMO DE ADESÃO.

2.2. Em via de regra, cabe exclusivamente ao ASSINANTE a aquisição e manutenção de equipamentos, terminais e interfaces necessários a conexão com a INFRAESTRUTURA DE REDE da PRESTADORA, para utilização do SERVIÇO SCM e demais PRODUTOS E SERVIÇOS AGREGADOS. No entanto, em casos previamente previstos, a PRESTADORA pode vir a ceder tais equipamentos, sendo que tal cessão será realizada em regime de comodato.

2.2.1. Nos casos de cessão de equipamentos, a PRESTADORA não dispensa o direito de propriedade sobre os ELEMENTOS DE REDE instalados no local solicitado pelo ASSINANTE.

2.2.2. O ASSINANTE se compromete a fazer uso adequado dos equipamentos fornecidos, conforme recomendações da PRESTADORA, se responsabilizando por casos de furto, roubo, perda, extravio ou danos causados pelo uso inadequado dos equipamentos, seja de natureza culposa ou dolosa. Nestes casos deverá o ASSINANTE retornar à PRESTADORA o valor de mercado do equipamento.

2.2.3. É estritamente vedado ao ASSINANTE locar, ceder, emprestar, vender e utilizar de equipamento em comodato fornecido pela PRESTADORA para outros fins diversos da referida prestação do serviço contratado.

2.2.4. Caso ocorra o encerramento, cancelamento ou distrato do presente contrato, o ASSINANTE se compromete a restituir os equipamentos cedidos e demais ELEMENTOS DE REDE instalados disponibilizando, caso seja necessário, acesso ao local no qual os equipamentos e demais ELEMENTOS DE REDE estão instalados, assegurando-se o direito de propriedade da PRESTADORA sobre os mesmos.

2.2.5. Demais condições relacionadas ao fornecimento de equipamentos em regime de comodato estão elencadas no TERMO DE ADESÃO ou em termo específico de cessão

de equipamento.

2.3. O ASSINANTE declara neste ato, no momento da solicitação de adesão, **ter lido, esclarecido, escolhido e assim definido o plano de acesso que deseja contratar, conforme registrado no TERMO DE ADESÃO.** Após a ativação do plano, este ainda poderá solicitar alteração de plano, conforme exista disponibilidade do plano solicitado na localidade no qual o serviço foi instalado. **Caso o plano assinado envolva PRAZO DE PERMANÊNCIA, a PRESTADORA poderá avaliar a possibilidade solicitada, se reservando no direito do cumprimento do compromisso de fidelização aqui contratado.**

2.3.1. Em se tratando do ASSINANTE sujeito a fidelidade contratual, a alteração do PLANO DE SERVIÇO que resultar na redução dos valores pagos à CONTRATADA submeterá o ASSINANTE ao pagamento das penalidades previstas no CONTRATO DE PERMANÊNCIA / TERMO DE CONCESSÃO DE BENEFÍCIO, proporcionalmente à redução verificada.

2.4. A adesão a determinado PRODUTO OU SERVIÇO AGREGADO pode ser realizada previamente, junto a adesão ao SERVIÇO SCM ou posteriormente através de solicitação na CENTRAL DE ATENDIMENTO da PRESTADORA. Os benefícios concedidos pela PRESTADORA ao ASSINANTE serão válidos exclusivamente durante o PRAZO DE PERMANÊNCIA.

2.5. O ASSINANTE poderá solicitar mudança de endereço de instalação, junto à PRESTADORA. A mudança poderá ou não ocorrer, dependendo da disponibilidade de prestação do SERVIÇO SCM no novo local. O prazo para atendimento da solicitação é de 5 (cinco) dias úteis. O valor cobrado pela mudança é calculado de acordo com análise técnica. **Caso exista PRAZO DE PERMANÊNCIA a cumprir, referente à ASSINATURA SCM, não seja viável a mudança de endereço e ocorra o cancelamento do contrato, a PRESTADORA se reserva no direito de fazer cumprir o acordo de fidelidade, recorrendo à cobrança de multa contratual, caso necessário.**

2.6. Na hipótese de mudança de endereço do ASSINANTE, durante a vigência do presente contrato não havendo disponibilidade do serviço no novo endereço do ASSINANTE, este último se compromete a cumprir a integralidade deste contrato e anexos, especialmente no que tange a fidelização contratual, **sendo responsável pelo pagamento das mensalidades vencidas e vincendas, sem prejuízo da devolução/restituição dos equipamentos e elementos de rede de propriedade da PRESTADORA, outrora cedidos em comodato, sob pena, também, de pagamento de multa contratual referente ao CONTRATO DE PERMANÊNCIA / TERMO DE CONCESSÃO DE BENEFÍCIO.**

3. DO STATUS DA ASSINATURA, PRODUTOS E SERVIÇOS AGREGADOS, TARIFICAÇÃO, PAGAMENTO E REAJUSTE

3.1. Os status possíveis para a ASSINATURA SCM são: ativo, suspenso e encerrado. No status ativo, o fornecimento é realizado normalmente. No status suspenso, o SERVIÇO SCM não é fornecido, mas ainda existe o vínculo contratual para tal fornecimento. No status encerrado, este vínculo contratual é desfeito.

3.2. A assinatura se inicia com o status ativo e assim se mantém, enquanto os pagamentos referente aos faturamentos dos serviços estiverem sendo realizados. **A partir da ativação inicia-se a tarifação pelo serviço.**

3.2.1. Caso seja identificada qualquer tentativa de fraude no decurso do respectivo contrato por parte do ASSINANTE, como adulteração de documentos, adulteração de registros de pagamento, acesso indevido a serviço, dentre outras fraudes, a PRESTADORA se reserva no direito de encerrar a ASSINATURA SCM, sem gerar qualquer direito a indenização ao ASSINANTE e sem prejuízo da cobrança dos valores



CONTRATO SCM – QUALITY-INTERNET

utilizados, devolução de equipamentos fornecidos em comodato e adoção das medidas e sanções contratuais, cíveis e penais cabíveis.

3.3. Caso o REGULAMENTO DE PLANO não defina regra diferente, a ASSINATURA SCM e não exista dívida em aberto com a PRESTADORA, é facultado ao ASSINANTE suspender a sua assinatura da prestação dos serviços objetos deste contrato, sem ônus, em até no máximo uma vez, por período não inferior a 30 (trinta) dias e não superior a 120 dias (cento e vinte) dias, a cada ciclo de 12 (doze) meses. Durante a suspensão, a prestação e a cobrança pelo serviço não são realizados.

3.3.1. Em caso de suspensão a pedido do ASSINANTE, fica obrigado o ASSINANTE a restituir todos os equipamentos cedidos, a título de comodato ou locação, à PRESTADORA. A PRESTADORA tentará retirar os equipamentos no local de instalação, por até 2 (duas) vezes dentro de um prazo de 5 (cinco) dias úteis ou encaminhará o ASSINANTE a uma das unidades de atendimento da PRESTADORA na cidade onde o serviço foi fornecido, para o mesmo realizar a entrega dos equipamentos, em perfeito estado de uso e conservação, no prazo de até 5 (cinco) dias úteis.

3.3.2. Em caso de não devolução do equipamento dentro do prazo estabelecido ou não possam ser recuperados nesse prazo em decorrência de visitas improdutivas, a PRESTADORA se reserva no direito de cobrar o valor do equipamento.

3.3.3. Verificado que qualquer equipamento encontra-se avariado ou inutilizável, ou em casos de furto, roubo, perda, extravio ou danos não descritos neste objeto, o ASSINANTE deverá pagar à PRESTADORA o valor do equipamento.

3.3.4. Em hipótese alguma haverá a concessão por parte da PRESTADORA do pedido de suspensão dos serviços em favor do ASSINANTE inadimplente, ou que não esteja em dia com quaisquer de suas obrigações. Para vigência do período de suspensão dos serviços, o ASSINANTE deverá realizar o pagamento de todos os seus débitos pendentes, assim como regularizar suas obrigações contratuais.

3.3.5. Finalizado o prazo de suspensão dos serviços objetos deste contrato, a reativação será automática, não havendo necessidade de comunicação entre as partes, sendo também reativadas automaticamente as cobranças inerentes à prestação do SERVIÇO SCM nos termos contratados.

3.3.6. Durante o período de suspensão, o PRAZO DE FIDELIZAÇÃO, previsto no CONTRATO DE PERMANÊNCIA / TERMO DE CONCESSÃO DE BENEFÍCIO, também é suspenso, por igual período.

3.4. Caso o PLANO DE SERVIÇO não imponha nenhuma restrição, isto é, não preveja PRAZO DE PERMANÊNCIA, ou caso esse período de fidelidade não esteja mais vigente, a assinatura pode ser encerrada por parte do ASSINANTE, em qualquer momento.

3.4.1. O serviço é tarifado até a data de solicitação de cancelamento.

3.4.2. Caso o PLANO DE SERVIÇO envolva PRAZO DE PERMANÊNCIA e cujas condições para encerramento do acordo não tenham sido cumpridas, o ASSINANTE se obriga a pagar, além dos débitos referentes a prestação do serviço, o valor referente a multa por não cumprimento do acordo de fidelidade.

3.4.3. Caso seja do interesse do ASSINANTE usufruir de determinados benefícios ofertados pela PRESTADORA, a critério exclusivo da PRESTADORA, o ASSINANTE deverá pactuar com a PRESTADORA em um CONTRATO DE PERMANÊNCIA, documento em que serão identificados os benefícios concedidos ao ASSINANTE (válidos exclusivamente durante o prazo de fidelidade contratual), bem como as penalidades aplicáveis ao ASSINANTE em caso de rescisão contratual antecipada.



CONTRATO SCM – QUALITY-INTERNET

3.4.4. Caso o ASSINANTE não se interesse pelo benefício oferecido, poderá optar pela adesão individual a qualquer serviço, não sendo a ele imputada a necessidade de permanência mínima.

3.4.5. A PRESTADORA se reserva no direito de, caso tenha identificado utilização do SERVIÇO de forma fraudulenta ou em desacordo com o estabelecido neste contrato, ou em seus aditivos, após prévio aviso, suspender ou encerrar a ASSINATURA SCM, sem gerar qualquer direito a indenização ao ASSINANTE e sem prejuízo da cobrança dos valores utilizados, devolução de equipamentos fornecidos em comodato e adoção das medidas e sanções contratuais, cíveis e penais cabíveis.

3.5. A tarifação pelo SERVIÇO SCM é realizada no regime de mensalidade e de acordo com o plano atual em vigência e escolhido pelo ASSINANTE.

3.5.1. Caso o TERMO DE ADESÃO ou o REGULAMENTO DE PLANO não especifique, o pagamento pela utilização do serviço será realizado na modalidade pós-paga, com data de vencimento escolhida pelo ASSINANTE, de acordo com uma lista de datas possíveis fornecidas pela PRESTADORA. Na modalidade pré-paga o pagamento da mensalidade deverá ser realizado de forma antecipada, ou seja, anterior à disponibilização do serviço, através da inserção de créditos com prazo de validade determinado. Na modalidade pós-paga, o pagamento da mensalidade é realizado após a disponibilização do serviço.

3.5.2. Caso o ASSINANTE realize o pagamento de sua mensalidade em duplicidade, poderá solicitar reembolso do valor pago, ciente de que será cobrada uma taxa administrativa, referente ao processamento de cobrança, sobre o valor referente. Caso o mesmo não entre em contato com a CENTRAL DE ATENDIMENTO da PRESTADORA para solicitar tal reembolso, o valor de crédito será utilizado para pagamento de mensalidades futuras do PLANO SCM contratado.

3.5.3. A data do vencimento será aquela escolhida pelo ASSINANTE e que constar no DOCUMENTO DE COBRANÇA, incluindo taxas, tributos e demais encargos exigidos pela legislação em vigor. Ajustes financeiros que sejam necessários por efeito de cálculos, condições da tarifação e alterações de PLANO DE SERVIÇO serão realizados em cobranças futuras.

3.5.4. Para efeito de cálculo de cobrança, todo dia no qual o serviço esteve disponível ao ASSINANTE será considerado, respaldado o disposto nas cláusulas do item 5 do presente CONTRATO, assim como o plano de maior valor monetário disponibilizado e escolhido pelo ASSINANTE, no respectivo dia respaldado o disposto nas cláusulas do item 5, do presente CONTRATO.

3.5.5. O não recebimento do DOCUMENTO DE COBRANÇA não suspende a obrigação do ASSINANTE em efetuar o pagamento correspondente até a data de vencimento. É responsabilidade da PRESTADORA disponibilizar meios alternativos de adimplemento da mensalidade, sendo, por conseguinte, responsabilidade do ASSINANTE entrar em contato, através da CENTRAL DE ATENDIMENTO, para solicitar o meio de pagamento que melhor lhe aprouver, caso não o tenha recebido de forma física ou eletrônica, de modo a evitar inadimplência e, conseqüentemente, a posterior interrupção do serviço.

3.5.6. Esclarecimentos sobre valores cobrados, assim como contestações de débitos, podem ser iniciadas e realizadas através da CENTRAL DE ATENDIMENTO disponibilizada pela PRESTADORA aos ASSINANTES. Após o registro da reclamação ou contestação, a PRESTADORA procederá à análise respectiva e concederá uma resposta, no prazo de até 5 (cinco) dias úteis, através dos meios de comunicação disponibilizados e dará o retorno para o ASSINANTE.



3.5.7. Qualquer desconto promocional oferecido no DOCUMENTO DE COBRANÇA é definido com suas condições de obtenção, no respectivo REGULAMENTO DE PLANO.

3.5.8. O não pagamento da fatura sujeitará o ASSINANTE, após 15 (quinze) dias corridos do vencimento do DOCUMENTO DE COBRANÇA e a exclusivo critério da PRESTADORA, mediante prévia notificação ou comunicação via telefone, SMS, e-mail, WhatsApp, carta ou qualquer outro meio disponível, **à suspensão parcial da prestação dos serviços, até a devida regularização dos pagamentos, independentemente de notificação judicial ou extrajudicial.**

3.5.9. No período de suspensão parcial dos serviços contratados, as taxas de transferência do PLANO SCM serão reduzidas, conforme indicado no respectivo REGULAMENTO DE PLANO, até a efetiva regularização dos pagamentos. Após 30 (trinta) dias da suspensão parcial da ASSINATURA SCM, caso não sejam regularizados os pagamentos do ASSINANTE, a PRESTADORA, a seu exclusivo critério, poderá suspender totalmente a prestação do serviço. Fica ainda estabelecido que durante a suspensão parcial o serviço é tarifado normalmente, ao passo que, durante a suspensão total, o serviço não é tarifado.

3.5.10. Transcorridos 30 dias da suspensão total dos serviços contratados sem que o ASSINANTE tenha regularizado as pendências existentes e pagos os valores inadimplidos, a PRESTADORA poderá encerrar a presente contrato, a seu exclusivo critério, ficando desde logo autorizado entre as partes, a rescisão contratual, bem como a inserção do cadastro do ASSINANTE no Serviço de Proteção ao Crédito e/ou cartório de protesto, independentemente de nova notificação, valendo o presente contrato como notificação prévia entre as partes, sem prejuízo da cobrança administrativa ou judicial dos valores inadimplidos do contrato, especialmente mensalidades não pagas, multas contratuais, encargos contratuais previstos e valores correspondentes a equipamentos fornecidos em comodato, caso não sejam devolvidos pelo ASSINANTE ou se tornem impróprios para uso.

3.5.11. Para efeitos de cálculo do valor de multa por quebra de contrato, devido a CONTRATO DE PERMANÊNCIA / TERMO DE CONCESSÃO DE BENEFÍCIO, os meses referentes as mensalidades não quitadas, não são computados como período de vigência do respectivo contrato.

3.5.12. Sobre os débitos inadimplidos incidirão multa de 2% (dois por cento) e juros de mora de 1% (um por cento) ao mês, cobrados a partir do dia subsequente ao vencimento do documento de cobrança, com incidência até o dia da efetiva regularização do pagamento e respectiva adimplência. Se a dívida perdurar por período superior a um ano, também incidirá correção monetária.

3.5.13. Caso exista a necessidade de utilização de meios legais para a cobrança dos valores inadimplidos pelo ASSINANTE, na forma do item 3.5.10 deste tópico a saber, despesas para **inserção do cadastro do ASSINANTE no Serviço de Proteção ao Crédito e/ou cartório de protesto, além de custas judiciais, despesas processuais e honorários advocatícios,** serão suportadas exclusivamente pelo ASSINANTE.

3.6. A cobrança de PRODUTO OU SERVIÇO AGREGADO é realizada de acordo com o REGULAMENTO DE PLANO que trata do respectivo produto ou serviço agregado.

3.6.1. Caso o regulamento referente aos produtos ou serviços contratados não definam de forma diferente, a suspensão ou encerramento do fornecimento do SERVIÇO SCM implica na respectiva suspensão dos produtos, ou serviços a ele agregados.

3.6.2. Caso o regulamento referente aos produtos ou serviços contratados não definam de forma diferente, o DOCUMENTO DE COBRANÇA de PRODUTO OU SERVIÇO AGREGADO será o mesmo DOCUMENTO DE COBRANÇA gerado para pagamento do SERVIÇO SCM.



CONTRATO SCM – QUALITY-INTERNET

3.7. Para se manter o equilíbrio financeiro e viabilidade da prestação do serviço, o preço contratado poderá ser reajustado anualmente, ou em prazo inferior que vier a ser admitido pela legislação aplicável, pela variação do IGP-M, ou por outro índice que venha a substituí-lo.

3.7.1. Estes valores também poderão ser revistos, a qualquer tempo, para o resgate do inicial equilíbrio econômico-financeiro necessário à prestação dos serviços ou em caso de modificações do regime tributário vigente.

3.7.2. Caso haja reajuste conforme previsto nesta cláusula, o ASSINANTE será informado no mínimo 30 (trinta) dias antes, por meio dos canais de contato por ele informados.

3.8. Devido à natureza secundária dos PRODUTOS E SERVIÇOS AGREGADOS, A PRESTADORA poderá, a qualquer momento, fazer inclusões, substituições e remoções na composição dos PRODUTOS E SERVIÇOS AGREGADOS de um PLANO DE SERVIÇO SCM. Caso a operação gere algum impacto financeiro ao ASSINANTE, é necessária alteração contratual. Caso contrário, o contrato vigorará com a nova configuração de PRODUTOS E SERVIÇOS AGREGADOS, sem necessidade de anuência entre as partes.

3.8.1. A PRESTADORA poderá, a qualquer momento, fazer alterações em seu fornecimento que não impactem em seu valor comercial.

4. INFORMAÇÕES DE CONTATO E MEIO DE ACESSO

4.1. O ASSINANTE se compromete a fornecer e-mail, telefone e endereço de correspondência válidos, pelo qual receberá informações relacionadas ao serviço, por parte da PRESTADORA.

4.1.1. O ASSINANTE autoriza expressamente que seja feito seu registro em sistema de banco de dados da PRESTADORA, responsabilizando-se civil e criminalmente pela veracidade das informações cadastrais por ele fornecidas.

4.1.2. O ASSINANTE declara estar ciente da importância de manter essas informações atualizadas junto à PRESTADORA, para que seja possível disponibilizar um serviço de maior qualidade e transparência, que atenda às regulamentações e exigências legais, comprometendo-se a entrar em contato e atualizar os dados cadastrais, quando tais informações tornarem-se não atuais, incorretas ou imprecisas.

4.1.3. A PRESTADORA não se responsabiliza por transtornos, danos e prejuízos causados por informações fornecidas de forma incorreta, imprecisa ou desatualizada e se reserva no direito de interromper a prestação do serviço, após prévio aviso, caso identifique problemas dessa natureza com os dados fornecidos e estes não sejam sanados, por parte do ASSINANTE.

4.2. O ASSINANTE receberá credenciais de acesso ao serviço que são pessoais e intransferíveis.

4.3. **O ASSINANTE assume integral responsabilidade por quaisquer prejuízos que cause a terceiros ou venha a sofrer pela utilização indevida de suas credenciais de acesso.**

4.4. Caso não haja previsão expressa no PLANO DE SERVIÇO, o ASSINANTE não poderá utilizar-se de suas credenciais para estabelecer mais de uma conexão de acesso ao serviço.

5. DISPONIBILIDADE, CAPACIDADE DO SERVIÇO E SUPORTE TÉCNICO

5.1. O serviço estará disponível 24 (vinte e quatro) horas por dia, 7 (sete) dias por semana, a partir de sua ativação até o término da relação contratual, ressalvada a ocorrência de interrupções devido a:

- a) falta de **fornecimento de energia elétrica** para a PRESTADORA;
- b) falha dos **serviços de responsabilidade da operadora de serviços telefônicos e de comunicação multimídia utilizados pela PRESTADORA**;
- c) ocorrências de falhas no **sistema e nos equipamentos utilizados pela PRESTADORA** para a



CONTRATO SCM – QUALITY-INTERNET

transmissão de dados entre os dispositivos do ASSINANTE e os servidores disponíveis na Internet;

d) **manutenção técnica dos equipamentos** que exijam o desligamento temporário do sistema de transmissão de dados;

e) **ação de terceiros, intencional ou não, que impeça a prestação dos serviços e**

f) **Intempéries ambientais como chuvas, tempestades, ventanias, trovoadas e demais descargas elétricas que danifiquem equipamentos ou demais elementos que compõem a infraestrutura de rede da PRESTADORA e impeçam o fornecimento do serviço.**

g) **casos fortuitos ou de força maior.**

5.2. O ASSINANTE declara que teve amplo e total conhecimento prévio de todas as garantias de atendimento, condições de serviços ofertados, valores de mensalidade, critérios de cobrança, velocidade máxima de download e upload, garantia de banda e valores referentes aos planos de serviço.

5.3. Caso não haja definição explícita no REGULAMENTO DE PLANO, que tem como objetivo atender a necessidades de disponibilidade e capacidade críticas, a **PRESTADORA não se responsabilizará ou ressarcirá o ASSINANTE por quaisquer prejuízos diretos, ou indiretos, de qualquer natureza, relacionados a falhas no fornecimento ou disponibilização do SERVIÇO SCM, ou AGREGADO.**

5.3.1. O ASSINANTE declara estar ciente das limitações técnicas e da inadequação de utilização do PLANO DE SERVIÇO que não contemple tais requisitos, caso deles necessite.

5.3.2. Nos PLANOS DE SERVIÇO que tenham como objetivo atender a tais necessidades, as métricas e valores limites de medição, assim como demais detalhes, serão definidos no respectivo REGULAMENTO DE PLANO.

5.4. A PRESTADORA disponibiliza suporte técnico ao ASSINANTE, restrito ao fornecimento do SERVIÇO SCM, conforme solicitação realizada através da CENTRAL DE ATENDIMENTO.

5.4.1. Para a realização de suporte técnico presencial é necessário que uma pessoa maior de idade e plenamente capaz esteja presente no local no qual está presente a infraestrutura de acesso ao serviço.

5.4.2. A PRESTADORA reserva-se no direito de não realizar suporte técnico em locais nos quais a infraestrutura de acesso não foi instalada. Da mesma forma, não realizará suporte técnico a terceiros que estejam utilizando-se do serviço fornecido pela PRESTADORA.

5.4.3. Caso o REGULAMENTO DE PLANO não especifique prazo diverso, a solicitação será respondida em até 48 (quarenta e oito) horas de seu registro e o atendimento será realizado de acordo com a capacidade técnica, ordem de solicitação e prioridade de resolução das solicitações de suporte, com prazo máximo de até 10 (dez) dias úteis para atendimento.

5.4.4. O prazo para suporte técnico se refere ao tempo máximo de resposta a solicitações de suporte realizadas nos canais fornecidos pela PRESTADORA para o registro de tais solicitações. Em casos fortuitos e de força maior, esse prazo pode ser estendido. Tal extensão será comunicada ao ASSINANTE no momento do registro da solicitação.

5.4.5. Em casos de configuração de novo dispositivo, alteração na estrutura previamente definida de rede no local da instalação, necessidade de troca de ELEMENTO DE REDE por desgaste natural de uso e afins, assim como uso indevido dos ELEMENTOS DE REDE, será cobrada do ASSINANTE, taxa para realização da operação de suporte técnico.

5.4.5.1. Nestes casos, o ASSINANTE será informado, após análise da solicitação de



CONTRATO SCM – QUALITY-INTERNET

suporte, da cobrança e dos valores atuais praticados pela PRESTADORA. Informações sobre condições de suporte e valores cobrados podem ser obtidas, a qualquer momento, através da CENTRAL DE ATENDIMENTO.

5.4.6. Quando houver percepção por parte do ASSINANTE de ineficiências no provimento do SERVIÇO SCM, tais como: mau funcionamento da rede, velocidade inferior à contratada, travamentos, ausência de sinal ou ainda qualquer outro motivo não previsto neste contrato, antes da adoção de qualquer procedimento de rescisão contratual precoce, primeiramente o ASSINANTE deverá comunicar o fato à PRESTADORA e solicitar os serviços técnicos de análise e verificação, objetivando investigação do problema ocasionado, ficando a PRESTADORA com a responsabilidade de repará-lo, conforme os prazos de atendimento previstos neste contrato.

5.4.6.1. Caso a comunicação não seja realizada, ou seja constatado que as referidas ineficiências foram, direta ou indiretamente, ocasionadas pelo ASSINANTE, em caso de rescisão contratual solicitada pelo mesmo, a PRESTADORA poderá exigir o cumprimento integral do contrato, inclusive adimplemento do período de disponibilização do serviço, multa e encargos contratuais, restituição ou indenização do equipamento fornecido em comodato.

6. FORMAS DE UTILIZAÇÃO E RISCOS ASSOCIADOS AO USO DE SERVIÇO SCM

6.1. A prestação de serviços ora contratados é de natureza individual e intransferível, não sendo permitida ao ASSINANTE a cessão ou venda total e/ou parcial desses serviços a terceiros, a qualquer título que seja, salvo em caso de prévia e expressa autorização da PRESTADORA SCM.

6.2. Ao contratar os serviços fornecidos pela PRESTADORA, o ASSINANTE **se obriga a respeitar a legislação em vigor atinente a utilização da rede Internet**, devendo abster-se de:

6.1.1. Acessar senhas, modificar dados privativos, arquivos ou assumir identidade de terceiros;

6.1.2. Desrespeitar leis de direito autoral e de propriedade intelectual e que regulamentem o acesso à Internet;

6.1.3. Transmitir ou armazenar qualquer tipo de material cujo conteúdo infrinja a Lei em vigor, relacionado com drogas, crianças e adolescentes em cena de sexo explícito ou pornografia;

6.1.4. Divulgar informações falsas ou incompletas de caráter sigiloso;

6.1.5. Prejudicar usuários da INTERNET, através do uso de programas, acessando computadores, alterando arquivos, programas e dados existentes na rede;

6.1.6. Estimular a prática de condutas ilícitas ou contrárias à moral e aos bons costumes, bem como, atos discriminatórios de cunho racial, religioso ou qualquer outra condição.

6.1.7. Divulgar ou anunciar produtos e serviços através de correio eletrônico, salvo nos casos de expressa anuência do destinatário.

6.3. **Caso o respectivo REGULAMENTO DE PLANO não define de forma diferente, o SERVIÇO SCM e demais PRODUTOS E SERVIÇOS AGREGADOS não podem ser redistribuídos a terceiros com a finalidade de fornecer, comercialmente ou não, serviço semelhante ao contratado.**

6.3.1. Não é permitido ao ASSINANTE estabelecer conexão com ELEMENTOS DE REDE externos, presentes em local diferente daquele informado à PRESTADORA.

6.3.2. O ASSINANTE se compromete a ressarcir economicamente a PRESTADORA por prejuízos causados pela referida redistribuição de serviço.



CONTRATO SCM – QUALITY-INTERNET

6.4. A PRESTADORA poderá, sem qualquer aviso prévio, suspender ou impedir a divulgação de material, quando for considerado ilegal, impróprio ou determinado por autoridade Federal, Estadual ou Municipal, comunicando o fato imediatamente ao ASSINANTE.

6.5. A PRESTADORA **não se responsabilizará por qualquer dano ou prejuízo, direto ou indireto, advindo de causas ambientais, intempéries climáticas, chuvas, temporais, calor intenso, descargas de raios, relâmpagos e trovões, assim como sobrecargas e quedas na rede de energia elétrica** que afetam fisicamente os aparelhos e dispositivos do ASSINANTE.

6.6. A PRESTADORA **não se responsabilizará por qualquer dano ou prejuízo direto ou indireto** que o ASSINANTE venha a sofrer, ou que cause a terceiros, como consequência da utilização da INTERNET, tais como:

6.6.1. **Perda total ou parcial de informações, arquivos ou de programas contaminados por vírus.**

6.6.2. **Clonagem ou cópia do número de cartão de crédito, contas bancárias e suas respectivas senhas.**

6.6.3. **Fraude na compra de produtos e serviços pela Internet, como não entrega ou não prestação de serviços contratados.**

6.7. **É de exclusiva responsabilidade do ASSINANTE prevenir-se dos riscos mencionados e de outros advindos da INTERNET.**

6.7.1. É de exclusiva responsabilidade do ASSINANTE, conseqüentemente, a instalação, manutenção e atualização de programas antivírus, firewall, pacotes de segurança de sistemas operacionais, dentre outras ações relacionadas a segurança no acesso à internet.

6.8. **Quando aplicável e mediante legislação em vigor, a PRESTADORA irá guardar os dados de registros de conexão, por no mínimo um ano.**

6.8.1. **Os registros armazenados contém somente informações de IP alocado, data e horas, inicial e final, da conexão. Informações de sites acessados ou conexões com estes estabelecidos não são armazenadas.**

6.8.2. Os registros mencionados no item anterior, serão disponibilizados somente mediante ordem judicial ou em casos previstos na legislação vigente.

6.9. A PRESTADORA não tem nenhum vínculo ou responsabilidade pela contratação, por parte do ASSINANTE, de serviços adicionais nas plataformas em que são disponibilizados os PRODUTOS OU SERVIÇOS AGREGADOS. É de inteira responsabilidade deste, ao utilizar tais plataformas, a contratação e quitação de débitos decorrentes do uso de serviços adicionais, não incluídos nos serviços disponibilizados pela PRESTADORA, como locação de conteúdos, assinaturas adicionais, dentre outros.

7. DOS DIREITOS E DEVERES DA PRESTADORA

7.1. Conforme Art. 41 da resolução n.º 614, de 28 de maio de 2013, da ANATEL, constituem direitos da PRESTADORA, além dos previstos na Lei n.º 9.472 de 1997 e na regulamentação pertinente:

7.1.1. Empregar equipamentos e infraestrutura que não lhe pertençam.

7.1.2. Contratar com terceiros o desenvolvimento de atividades inerentes, acessórias ou complementares ao serviço.

7.1.2.1. A PRESTADORA, em qualquer caso, continuará responsável perante a Anatel e os ASSINANTE pela prestação e execução do serviço.

7.1.2.2. As relações entre a PRESTADORA e os terceiros serão regidas pelo direito privado, não se estabelecendo qualquer relação jurídica entre os terceiros e a Anatel.

7.1.3. Quando a PRESTADORA contratar a utilização de recursos integrantes da rede de



CONTRATO SCM – QUALITY-INTERNET

outra PRESTADORA de SCM ou de PRESTADORAS de qualquer outro serviço de telecomunicação de interesse coletivo para a constituição de sua própria rede, caracterizar-se-á a situação de exploração industrial.

7.1.3.1. Os recursos contratados em regime de exploração industrial são considerados parte da rede da PRESTADORA contratante.

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

7.2. Constituem obrigações da PRESTADORA.

7.2.1. Prestar serviço adequado na forma prevista na regulamentação.

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

7.2.3. Cumprir e fazer cumprir o regulamento vigente e as demais normas editadas pela Anatel.

7.2.4. Utilizar somente equipamentos cuja certificação seja expedida ou aceita pela Anatel.

7.2.5. 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, mantendo o sigilo estabelecido em lei.

7.2.6. Enviar ao ASSINANTE, por qualquer meio, cópia do contrato de prestação do SCM e do PLANO DE SERVIÇO contratado.

7.2.7. Observadas as condições técnicas e capacidades disponíveis nas redes da PRESTADORA, 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.

7.2.8. Prestar esclarecimentos ao ASSINANTE, de pronto e livre ônus, face a suas reclamações relativas à fruição dos serviços.

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

7.2.10. Observar as leis e normas técnicas relativas à construção e utilização de infraestrutura.

7.2.11. Manter atualizados, junto à Anatel, os dados cadastrais de endereço, identificação dos diretores e responsáveis e composição acionária quando for o caso.

7.2.12. Manter as condições subjetivas, aferidas pela Anatel, durante todo o período de exploração do serviço.

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

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

**8. DOS DIREITOS E DEVERES DOS ASSINANTES**

8.1. Conforme Art. 03 da resolução n.º 632, de 07 de março de 2014, o ASSINANTE do SERVIÇO SCM tem direito, sem prejuízo do disposto na legislação aplicável:

8.1.1. Ao acesso e fruição dos serviços dentro dos padrões de qualidade e regularidade previstos na regulamentação, e conforme as condições ofertadas e contratadas.

8.1.2. À liberdade de escolha da PRESTADORA e do PLANO DE SERVIÇO.

8.1.3. 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.

8.1.4. 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.

8.1.5. À inviolabilidade e ao segredo 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.

8.1.6. A não suspensão do serviço sem sua solicitação, ressalvada a hipótese do Capítulo VI do Título V ou por descumprimento de deveres constantes do art. 4º da LGT, sempre após notificação prévia pela PRESTADORA.

8.1.7. À privacidade nos documentos de cobrança e na utilização de seus dados pessoais pela PRESTADORA.

8.1.8. À apresentação da cobrança pelos serviços prestados em formato adequado, respeitada a antecedência mínima prevista no art. 76.

8.1.9. À resposta eficiente e tempestiva, pela PRESTADORA, às suas reclamações, solicitações de serviços e pedidos de informação.

8.1.10. Ao encaminhamento de reclamações ou representações contra a PRESTADORA, junto à Anatel ou aos organismos de defesa do consumidor.

8.1.11. À reparação pelos danos causados pela violação dos seus direitos.

8.1.12. A ter restabelecida a integridade dos direitos relativos à prestação dos serviços, a partir da quitação do débito, ou de acordo celebrado com a PRESTADORA.

8.1.13. 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.

8.1.14. A obter, mediante solicitação, a suspensão temporária do serviço prestado, nos termos das regulamentações específicas de cada serviço.

8.1.15. 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.

8.1.16. De receber o contrato de prestação de serviço, bem como o PLANO DE SERVIÇO contratado, sem qualquer ônus e independentemente de solicitação.

8.1.17. 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.

8.1.18. Ao não recebimento de mensagem de cunho publicitário em sua estação móvel, salvo consentimento prévio, livre e expresso.



CONTRATO SCM – QUALITY-INTERNET

8.1. A não ser cobrado pela assinatura ou qualquer outro valor referente ao serviço durante a sua suspensão total; e,

8.2. A não ter cobrado qualquer valor alheio à prestação do serviço de telecomunicações sem autorização prévia e expressa.

8.2. Conforme Art. 04 da resolução n.º 632, de 07 março de 2014, é dever do ASSINANTE do SCM, sem prejuízo do disposto na legislação aplicável:

8.2.1. Utilizar adequadamente o serviço, os equipamentos e as redes de telecomunicações.

8.2.2. Respeitar os bens públicos e aqueles voltados à utilização do público em geral.

8.2.3. Comunicar às autoridades competentes irregularidades ocorridas e atos ilícitos cometidos por PRESTADORA de serviço de telecomunicações.

8.2.4. Cumprir as obrigações fixadas no contrato de prestação do serviço, em especial efetuar pontualmente o pagamento referente à sua prestação, observadas as disposições regulamentares.

8.2.5. Somente conectar à rede da PRESTADORA terminais que possuam certificação expedida ou aceita pela Anatel, mantendo-os dentro das especificações técnicas segundo as quais foram certificadas.

8.2.6. Indenizar a PRESTADORA por todo e qualquer dano ou prejuízo a que der causa, por infringência de disposição legal, regulamentar ou contratual, independentemente de qualquer outra sanção; e,

8.2.7. Comunicar imediatamente à sua PRESTADORA; a) o roubo, furto ou extravio de dispositivos de acesso; b) a transferência de titularidade do dispositivo de acesso; e, c) qualquer alteração das informações cadastrais.

8.3. Os direitos e deveres previstos neste contrato não excluem outros previstos na Lei n.º 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 ASSINANTES do SCM.

8.4. Em conformidade com o Regulamento Geral de Acessibilidade em Serviços de Telecomunicações, Resolução n.º 667, de 30 de maio de 2016, são direitos e deveres da pessoa com deficiência:

8.4.1. A acessibilidade é direito fundamental e deve possibilitar às pessoas com deficiência usufruir de serviços e equipamentos de telecomunicações, de forma independente, sob todos os aspectos, mediante a supressão de barreiras à comunicação e informação.

8.4.2. Todas as pessoas com deficiência têm direito a usufruir dos serviços de telecomunicações e utilizar equipamentos de telecomunicações em igualdade de oportunidades com as demais pessoas.

8.4.3. As pessoas com deficiência têm direito a atendimento prioritário, por meio de serviços individualizados que assegurem tratamento adequado, com a disponibilização de informações e recursos de comunicação acessíveis.

8.4.3.1. Equipara-se à pessoa com deficiência, para fins de atendimento prioritário, seu acompanhante ou atendente pessoal.

8.4.4. As pessoas com deficiência devem observar os deveres previstos no Regulamento Geral de Direitos do Consumidor de Serviços de Telecomunicações – RGC.

9. DA POLÍTICA DE PRIVACIDADE, TRATAMENTO DE DADOS E CONFIDENCIALIDADE

9.1. A CONTRATADA, seus representantes, prepostos, funcionários, gerentes ou procuradores comprometem-se a manter a privacidade e confidencialidade dos DADOS PESSOAIS do ASSINANTE, fornecidos durante a celebração deste contrato, bem como outras informações



coletadas como parte dos serviços contratados, exceto quando a utilização e/ou divulgação desses DADOS PESSOAIS e outras informações confidenciais forem expressamente autorizadas por lei e/ou pelo presente contrato.

9.2. O ASSINANTE reconhece que, além dos DADOS PESSOAIS fornecidos durante a celebração do contrato, a CONTRATADA coletará uma série de informações relacionadas aos serviços prestados, incluindo, mas não se limitando a: (i) endereço IP; (ii) registros de conexão; (iii) informações de conexão, como tags, cookies, pixels e cache de servidores; (iv) comunicações entre o ASSINANTE e a CONTRATADA através do CENTRAL DE ATENDIMENTO.

9.3. A CONTRATADA se compromete a utilizar os DADOS PESSOAIS do ASSINANTE e outras informações coletadas para as seguintes finalidades, para as quais o ASSINANTE declara expressamente seu conhecimento e concordância ao aderir ao contrato: cumprimento de obrigações legais ou regulatórias, incluindo a manutenção de dados cadastrais e registros de conexão do ASSINANTE conforme exigido por regulamentos da ANATEL tratamento e compartilhamento de dados para execução de políticas públicas; cumprimento do contrato e procedimentos relacionados; exercício regular de direitos legais; proteção do crédito; garantia do cumprimento do contrato e prevenção de fraudes; envio de comunicações ou notificações ao ASSINANTE conforme previsto no contrato.

9.4. Ao aderir ao contrato, o ASSINANTE consente livremente com a coleta de informações relacionadas ao seu endereço IP e outras informações de conexão pela CONTRATADA, para a produção de relatórios estatísticos de acesso a links e sites, otimização de velocidade de tráfego e outras finalidades relacionadas à melhoria dos serviços prestados.

9.5. A CONTRATADA não compartilhará, nem tampouco fornecerá a terceiros os DADOS PESSOAIS do ASSINANTE e demais informações coletadas pela CONTRATADA, salvo nas hipóteses previstas a seguir: (i) para seus representantes, prepostos, empregados, gerentes ou procuradores, bem como para parceiros comerciais e terceiros que prestem serviços ou trabalhem em nome da CONTRATADA, incluindo previsão contratual de dever de manutenção da confidencialidade das informações por esses parceiros e terceiros; (ii) para cumprimento de obrigação legal ou regulatória; (iii) para a disponibilização em razão de qualquer ordem, decreto, despacho, decisão ou regra emitida por qualquer órgão judicial, legislativo ou executivo que imponha tal disponibilização; (iv) para o exercício e defesa de quaisquer direitos da CONTRATADA, a seu exclusivo critério, incluindo no âmbito de processos judiciais, administrativos ou arbitrais.

10. DEMAIS CONSIDERAÇÕES

10.1. A PRESTADORA informa ao ASSINANTE o endereço da Agência Nacional de Telecomunicações – ANATEL, cuja Sede encontra-se em Brasília-DF, SAUS Quadra 06, blocos C, E, F e H, CEP 70070-940, bem como, telefone 1331 e o endereço eletrônico www.anatel.gov.br, onde, entre outras coisas, os ASSINANTES poderão encontrar cópia do regulamento do Serviço de Comunicação Multimídia.

10.2. O ASSINANTE, caso venha a utilizar-se do nome ou imagem da empresa PRESTADORA, de seus produtos e serviços, nos meios de comunicação, sejam eles físicos ou virtuais, se compromete a fazê-lo de forma respeitosa e adequada.

10.2.1. Nos casos prejudiciais à boa imagem da PRESTADORA, o ASSINANTE compromete-se a remover a imagem desta do meio de comunicação utilizado, imediatamente, além de fazer reparação do dano causado, também de forma imediata, sem prejuízo de possível responsabilização civil e penal por tal utilização.

10.3. Eventuais promoções relacionadas a adesão e instalação, descontos em mensalidades e demais vantagens referentes a SERVIÇO SCM ou AGREGADO, possuem prazo determinado e não geram



direitos para períodos não abrangidos pela promoção.

11. PRAZO E ENCERRAMENTO DO PRESENTE CONTRATO

11.1. O presente contrato é celebrado por prazo de 12 (doze) meses, caso não seja definido período diferente no TERMO DE ADESÃO, sendo renovado automática e sucessivamente por igual período se nenhuma das partes expressar o desejo de encerrá-lo.

11.2. O encerramento do presente contrato ocorre nas seguintes condições:

11.2.1. Com o encerramento da ASSINATURA SCM, de acordo com as regras e demais condições estabelecidas nele e em seus aditivos.

11.2.2. No caso de decisão judicial que obrigue seu encerramento.

11.2.3. Em caso de inadimplência do ASSINANTE, o qual se responsabiliza pelo pagamento dos débitos em aberto para com a PRESTADORA, incluindo todos aqueles derivados de obrigações contratuais.

11.3. Caso, no ato da instalação, seja identificado algum fator externo e imprevisível que impeça sua conclusão, como condutas obstruídas, inviabilidade de fornecimento, entre outros, o presente contrato e seus anexos serão automaticamente invalidados, sem ônus para ambas as partes.

11.4. Em caso de encerramento do presente contrato por parte do ASSINANTE, ainda em PRAZO DE PERMANÊNCIA, incidirá multa conforme definido em CONTRATO DE PERMANÊNCIA / TERMO DE CONCESSÃO DE BENEFÍCIO.

11.4.1. O valor total da multa por quebra de contrato é estabelecido no respectivo REGULAMENTO DE PLANO, sendo o valor a ser pago pelo ASSINANTE, proporcional ao período restante para o término do acordo, conforme legislação em vigor. A seguinte fórmula é utilizada para cálculo da multa:

$$V. Multa = V. Total Benefícios \times (N.^{\circ} Meses Restantes) / (N.^{\circ} Meses Prazo).$$

Onde:

V. Multa = Valor a ser pago de multa contratual.

V. Total Benefícios = Valor total dos benefícios concedidos ao ASSINANTE, incluindo-se tanto os benefícios mensais, quanto os benefícios individuais como relacionados ao valor de instalação.

N.º Meses Restantes = Número de meses restantes para encerramento do PRAZO DE PERMANÊNCIA. Frações de meses não completam um mês.

N.º Meses Prazo = Número de meses do PRAZO DE PERMANÊNCIA.

11.4.2. Caso o CONTRATO DE PERMANÊNCIA, preveja um valor total da multa inferior ao valor total dos benefícios, esse valor inferior será utilizado como base para cálculo da multa contratual.

11.4.3. De modo a manter o equilíbrio financeiro da prestação do SERVIÇO SCM, só serão considerados para efeito de abatimento do prazo de multa contratual os meses nos quais o SERVIÇO SCM estava ativo e o pagamento referente a esse período foi integralmente realizado.

11.5. A PRESTADORA poderá fornecer ao ASSINANTE, equipamentos que viabilizem o recebimento do SERVIÇO SCM, tais como roteadores e ONUs em regime de comodato ou locação, o que será ajustado pelas partes através do TERMO DE ADESÃO, devendo o ASSINANTE em qualquer hipótese, manter e zelar pela integridade dos equipamentos disponibilizados, sob pena de cancelamento do contrato e consequente pagamento de multa conforme descrito no CONTRATO DE PERMANÊNCIA / TERMO DE CONCESSÃO DE BENEFÍCIO.

11.6. O ASSINANTE se compromete a utilizar os equipamentos cedidos a título de comodato ou

CONTRATO SCM – QUALITY-INTERNET



de caráter único e exclusivamente para os fins ora contratados, sendo vedada a sua cessão, a qualquer título, gratuita ou onerosa, dos equipamentos para terceiros.

11.7. Em caso de rescisão/cancelamento, independentemente do motivo, fica obrigado o ASSINANTE a restituir todos os equipamentos cedidos a título de comodato ou locação, à PRESTADORA. A PRESTADORA tentará retirar os equipamentos no local de instalação, por até 2 (duas) vezes dentro de um prazo de 5 (cinco) dias úteis ou encaminhará o ASSINANTE a uma das unidades de atendimento da PRESTADORA na cidade onde o serviço foi fornecido, para o mesmo realizar a entrega dos equipamentos, em perfeito estado de uso e conservação, no prazo de até 5 (cinco) dias úteis.

11.7.1. Em caso de não devolução do equipamento dentro do prazo estabelecido ou não possam ser recuperados nesse prazo em decorrência de visitas improdutivas, a PRESTADORA se reserva no direito de cobrar o valor do equipamento.

11.7.2. Verificado que qualquer equipamento encontra-se avariado ou inutilizável, ou em casos de furto, roubo, perda, extravio ou danos não descritos neste objeto, o ASSINANTE deverá pagar à PRESTADORA o valor do equipamento.

12. NORMAS APLICÁVEIS, FORO E DISPOSIÇÕES GERAIS.

12.1. A este contrato também se aplica, sem prejuízo de outros, as seguintes leis e regulamentos:

12.1.1. Lei n.º 8078 de 11 de setembro de 1990.

12.1.2. Lei n.º 9472 de 16 de julho de 1997.

12.1.3. Lei n.º 12965 de 23 de abril de 2014.

12.1.4. Resolução ANATEL n.º 614 de 28 de maio de 2013.

12.1.5. Resolução ANATEL n.º 632 de 07 de março de 2014.

12.1.6. Resolução ANATEL n.º 73 de 25 de novembro de 1998.

12.1.7. Resolução ANATEL n.º 667, de 30 de maio de 2016.

12.1.8. Decreto 6523, de 31 de julho de 2008.

12.2. Ao assinar o **TERMO DE ADESÃO**, disponibilizado pela PRESTADORA, que pode ser fornecido em duas vias, ou digitalmente, o ASSINANTE reconhece e declara que leu, está ciente e de pleno acordo com todos os termos e condições deste contrato e de seus aditivos.

12.3. Para torná-lo público e conhecido, o presente contrato encontra-se registrado, pela PRESTADORA, no Cartório do 1º Ofício de Registro de Títulos e Documentos e Pessoa Jurídica da comarca de Vitória da Conquista, estado da Bahia.

12.3.1. Este contrato encontra-se também disponível para consulta através do seguinte endereço eletrônico:

https://www.qualityti.net/quality-internet/normas/contrato-geral-servico-scm_01.00.pdf

12.3.2. Nele e em seus aditivos poderão ser realizadas mudanças, por parte da PRESTADORA, com o intuito de atender a mudanças na legislação ou questões de ordem jurídica, técnica ou de reequilíbrio financeiro. Tais mudanças serão realizadas através de aditivos, devidamente registrados e informados ao ASSINANTE por meio de comunicação escrita enviada ao endereço de cobrança informado, texto anexado a DOCUMENTO DE COBRANÇA, envio de e-mail ou outro meio eletrônico disponível e atendimento via internet. A notificação será considerada realizada e a alteração aceita pelo ASSINANTE, caso o mesmo venha a não se manifestar.

12.3.3. As partes comprometem-se a cumprir o referido contrato e a repararem os danos, inclusive nos casos previstos de ressarcimento, caso descumpram o que foi definido e acordado, obrigando-se por si, seus herdeiros e/ou sucessores em caso de falecimento do



ASSINANTE.

12.4. Para dirimir toda e qualquer demanda envolvendo o presente contrato, seu objeto e seus aditivos, fica eleito o foro da Comarca de Vitória da Conquista-BA, com expressa renúncia de qualquer outro, por mais especial que seja, podendo a unidade Matriz se representar e representar quaisquer de suas filiais.

12.5. Esse contrato será identificado e referenciado em seus aditivos, através do seu nome e de seu número de versão, conforme informações a seguir.

Nome	Contrato de Prestação de Serviços de Comunicação Multimídia (SCM) e Agregados		
Versão	01.00	Data de Liberação	30/01/2025
URL	http://www.qualityti.net/quality-internet/normas/contrato-geral-servico-scm_01.00.pdf		

REPRESENTANTE LEGAL DA PRESTADORA



REGISTRO DE TÍTULOS E DOCUMENTOS

Protocolo nº 18650 Livro A.18

Registro nº 16552 Livro B.293

Registro efetuado de acordo com o artigo 127, inciso VII, da Lei nº 6015/1973.

Vitória da Conquista/BA 4 / 2 / 2025

Jamile Rodrigues Araujo
Escrevente Autorizada

EM BRANCO