

Regulamento Geral de Planos de Serviço SCM e Agregados

O presente documento, doravante chamado REGULAMENTO, aditivo do **Contrato de Prestação de Serviços de Comunicação Multimídia (SCM) e Agregados, versão 01.00/2025**, disponível em https://www.qualityti.net/quality-internet/normas/contrato-geral-servico-scm_01.00.pdf, doravante chamado CONTRATO, descreve as condições que caracterizam os planos de fornecimento de SERVIÇO SCM e demais PRODUTOS e SERVIÇOS AGREGADOS fornecidos pela Quality Soluções em TI, pessoa jurídica prévia e devidamente identificada no referido CONTRATO, doravante chamada PRESTADORA, a determinado assinante de PLANO DE SERVIÇOS SCM, doravante chamado ASSINANTE, identificado nos TERMOS ADITIVOS DE CONTRATO.

1. DEFINIÇÕES

1.1. Além das definições presentes no CONTRATO, as quais não são aqui repetidas, este REGULAMENTO faz uso da seguinte terminologia:

1.1. STATUS DE ASSINATURA: Situação da ASSINATURA SCM, com relação ao fornecimento do SERVIÇO SCM e demais PRODUTOS E SERVIÇOS AGREGADOS. Os status possíveis para a assinatura são o ativo, suspenso e o encerrado.

1.2. MODO DE PAGAMENTO: Forma de pagamento pelo serviço, se anterior a sua disponibilização/consumo, chamado de pré-pago, ou posterior, chamado de pós-pago.

1.3. CICLO DE FATURAMENTO: Período mensal utilizado como base para fornecimento e consequente tarifação pelo SERVIÇO SCM.

1.4. DOWNLOAD: Recepção de dados através de um canal de comunicação por parte de um dispositivo.

1.5. UPLOAD: Envio de dados através de um canal de comunicação por parte de um dispositivo.

1.6. TAXA DE TRANSFERÊNCIA: Medida da quantidade de dados trafegados através da INFRAESTRUTURA DE REDE, de sua origem até o seu destino, em bps (bits por segundo), Kbps (kilobits por segundo) ou Mbps (megabits por segundo).

1.7. TAXA DE DOWNLOAD: TAXA DE TRANSFERÊNCIA de DOWNLOAD.

1.8. TAXA DE UPLOAD: TAXA DE TRANSFERÊNCIA de UPLOAD.

1.9. MEIO DE FORNECIMENTO: Meio utilizado para conexão entre a INFRAESTRUTURA DE REDE da PRESTADORA aos elementos de rede do ASSINANTE.

1.10. FINALIDADE DE USO: Classificação relacionada a finalidade de utilização de determinado PLANO DE SERVIÇO, considerando-se questões técnicas, de disponibilidade, estabilidade e garantia de fornecimento do serviço. As finalidades de uso são do tipo críticas e não críticas. Os planos com finalidades críticas oferecem importantes recursos para garantia da qualidade de serviço (QoS), alta disponibilidade, alta capacidade, além de monitoramento e suporte técnico de maior agilidade.

1.11. MODELO TCP/IP: Modelo tecnológico, amplamente divulgado, de uso geral, utilizado pelos ELEMENTOS DE REDE para transmissão e recepção de dados.

1.12. CONEXÃO EM NÍVEL DE TRANSPORTE: Conexão realizada em nível de camada de transporte do MODELO TCP/IP, utilizando protocolos de comunicação desta camada do respectivo modelo.

1.13. 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 e demais canais de contato público da PRESTADORA.



2. PLANOS DE SERVIÇOS

2.1. Os planos para os SERVIÇOS SCM fornecidos pela PRESTADORA, com suas condições de fornecimentos são os seguintes:

INFORMAÇÕES GERAIS DOS PLANOS DE SERVIÇO						
NOME	PRODUTOS OU SERVIÇOS AGREGADOS	MEIO DE FORNECIMENTO	MODO DE PAGAMENTO	PER. MÍNIMO FIDELIZAÇÃO	VALOR	VALOR PROMO
Quality-Internet Banda Larga 35Mbps	Não se Aplica	FIBRA ÓPTICA	Pré-Pago ou Pós-Pago	Não Comercializado	Não Com.	Não Com.
Quality-Internet Banda Larga 60Mbps	Não se Aplica	FIBRA ÓPTICA	Pré-Pago ou Pós-Pago	12 meses	R\$ 55,00	R\$ 60,00
Quality-Internet Banda Larga 100Mbps	Quality Tv - Básico + Quality-Clube - Starter Básico	FIBRA ÓPTICA	Pré-Pago ou Pós-Pago	12 meses	R\$ 65,00	R\$ 60,00
Quality-Internet Banda Larga 200Mbps	Quality Tv - Básico + Quality-Clube - Starter Básico	FIBRA ÓPTICA	Pré-Pago ou Pós-Pago	12 meses	R\$ 75,00	R\$ 70,00
Quality-Internet Banda Larga 300Mbps	Quality Tv - Básico + Quality-Clube Premium	FIBRA ÓPTICA	Pré-Pago ou Pós-Pago	12 meses	R\$ 85,00	R\$ 80,00
Quality-Internet Banda Larga 400Mbps	Quality Tv - Básico + Quality Play Básico + Quality-Clube Premium	FIBRA ÓPTICA	Pré-Pago ou Pós-Pago	12 meses	R\$ 100,00	R\$ 90,00
Quality-Internet Banda Larga 500Mbps	Quality Tv - Básico + Quality Play Básico + Quality-Clube Premium	FIBRA ÓPTICA	Pré-Pago ou Pós-Pago	12 meses	R\$ 110,00	R\$ 100,00
Quality-Internet Banda Larga 500Mbps Max	Quality-TV Básico + Quality Play Premium + Quality-Clube Premium	FIBRA ÓPTICA	Pré-Pago ou Pós-Pago	12 meses	R\$ 135,00	R\$ 125,00
Quality-Internet Banda Larga 600Mbps	Quality-TV Básico + Quality Play Básico + Quality-Clube Premium	FIBRA ÓPTICA	Pré-Pago ou Pós-Pago	12 meses	R\$ 125,00	R\$ 115,00
Quality-Internet Banda Larga 600Mbps - Wi-Fi Premium	Quality-TV Básico + Quality Play Básico + Quality-Clube Premium + Wi-Fi Mesh	FIBRA ÓPTICA	Pré-Pago ou Pós-Pago	12 meses	R\$ 150,00	R\$ 140,00
Quality-Internet Banda Larga 700Mbps	Quality-TV Básico + Quality Play Premium + Quality-Clube Premium	FIBRA ÓPTICA	Pré-Pago ou Pós-Pago	12 meses	R\$ 135,00	R\$ 125,00
Quality-Internet Banda Larga 700Mbps Max	Quality-TV Básico + Quality Play Premium + Quality-Clube Premium	FIBRA ÓPTICA	Pré-Pago ou Pós-Pago	12 meses	R\$ 160,00	R\$ 150,00

REGULAMENTO GERAL DE PLANOS SCM – QUALITY-INTERNET



Quality-Internet Banda Larga 800Mbps	Quality Tv - Básico + Quality Play + Quality-Clube Premium	FIBRA ÓPTICA	Pré-Pago ou Pós-Pago	12 meses	R\$ 160,00	R\$ 150,00
Quality-Internet Banda Larga 900Mbps	Quality Tv - Básico + Quality Play + Quality-Clube Premium	FIBRA ÓPTICA	Pré-Pago ou Pós-Pago	12 meses	R\$ 190,00	R\$ 180,00
Quality-Internet Ultra Banda Larga	Conforme Negociação	FIBRA ÓPTICA	Pré-Pago ou Pós-Pago	12 meses	Conforme Negociação	Conforme Negociação
Quality-Internet Dedicado	Conforme Negociação	FIBRA ÓPTICA	Pré-Pago ou Pós-Pago	12 meses	Conforme Negociação	Conforme Negociação

Não Com.: Não Comercializado.

DETALHES TÉCNICOS DOS PLANOS DE SERVIÇOS					
NOME	FIN. DE USO	TX. MÁX. DOWN.	TX. MAX. UP.	NR. MÁX. CON.	PRAZO SUP. TÉC
Quality-Internet Banda Larga 35Mbps	Não Crítica	35 Mbps	21 Mbps	1000	48 horas
Quality-Internet Banda Larga 60Mbps	Não Crítica	60 Mbps	30 Mbps	1000	48 horas
Quality-Internet Banda Larga 100Mbps	Não Crítica	100 Mbps	50 Mbps	1000	48 horas
Quality-Internet Banda Larga 200Mbps	Não Crítica	200 Mbps	100 Mbps	1000	48 horas
Quality-Internet Banda Larga 300Mbps	Não Crítica	300 Mbps	150 Mbps	1000	48 horas
Quality-Internet Banda Larga 400Mbps	Não Crítica	400 Mbps	200 Mbps	1000	48 horas
Quality-Internet Banda Larga 500Mbps	Não Crítica	500 Mbps	250 Mbps	1000	48 horas
Quality-Internet Banda Larga 500Mbps Max	Não Crítica	500 Mbps	250 Mbps	1000	48 horas
Quality-Internet Banda Larga 600Mbps	Não Crítica	600 Mbps	300 Mbps	1000	48 horas
Quality-Internet Banda Larga 600Mbps - Wi-Fi Premium	Não Crítica	600 Mbps	300 Mbps	1000	48 horas
Quality-Internet Banda Larga 700Mbps	Não Crítica	700 Mbps	350 Mbps	1000	48 horas
Quality-Internet Banda Larga 700Mbps Max	Não Crítica	700 Mbps	350 Mbps	1000	48 horas
Quality-Internet Banda Larga 800Mbps	Não Crítica	800 Mbps	400 Mbps	1000	48 horas
Quality-Internet Banda Larga 900Mbps	Não Crítica	900 Mbps	450 Mbps	1000	48 horas
Quality-Internet Ultra Banda Larga	Não Crítica	Conforme Negociação	Conforme Negociação	Ilimitado	Até 48 horas Conforme Negociação

Quality-Internet Dedicado	Critica	Total Contratado	Total Contratado	Ilimitado	Até 48 horas Condição de Associação
------------------------------	---------	------------------	------------------	-----------	---



2.1.1. Onde:

FIN. DE USO: Finalidade de Uso.

TX. MAX. DOWN.: Taxa Máxima de Download.

TX. DOWN. INST: Taxa de Download Instantânea.

TX. UP. INST.: Taxa de Upload Instantânea.

NR. MÁX. CON.: Número máximo de conexões simultâneas com a internet.

2.2. Nos casos onde não exista período de fidelização, ou seja, quando a fidelização contratual do cliente não é aplicada, poderá ainda existir acordo de fidelização entre os contratantes, para as hipóteses de promoções disponibilizadas pela PRESTADORA e aceitas pelo ASSINANTE. Tais informações estarão registradas, caso ocorra adesão à promoção, em CONTRATO DE PERMANÊNCIA / TERMO DE CONCESSÃO DE BENEFÍCIO.

2.3. Por questões técnicas, o número máximo de CONEXÕES EM NÍVEL DE TRANSPORTE determina a quantidade máxima destas que podem se estabelecer por ASSINATURA SCM, com o intuito de evitar ataques dos recursos computacionais disponíveis INFRAESTRUTURA DE REDE da PRESTADORA.

2.4. Conforme definido no CONTRATO, em casos fortuitos e de força maior, o prazo para resposta do suporte técnico definido para os PLANOS DE SERVIÇO pode ser estendido e/ou prorrogado.

2.5. **Devido a questões técnicas e de fornecimento, os PLANOS DE SERVIÇOS, sobretudo aqueles de FINALIDADE DE USO não críticas, podem sofrer eventuais oscilações nas TAXAS DE TRANSFERÊNCIA. Resultados melhores tendem a ser obtidos em PLANOS DE SERVIÇOS cujo MEIO DE FORNECIMENTO seja Fibra Óptica, devido a maior capacidade de transmissão disponível.**

2.6. **O usuário dos serviços poderá perceber oscilações, entre outros problemas, caso a capacidade do PLANOS DE SERVIÇOS contratados sejam inferiores às demandas de uso, tanto referentes à TAXA DE DOWNLOAD quanto à TAXA DE UPLOAD.**

2.7. Durante o STATUS DE ASSINATURA de suspensão parcial, as taxas de transferência de download e de upload são iguais à 512Kbps.

2.8. PRODUTOS OU SERVIÇOS AGREGADOS não possuem natureza crítica e por este motivo a PRESTADORA não se responsabiliza por quaisquer prejuízos decorrentes de interrupções programadas ou não, e instabilidades, nos respectivos serviços.

2.9. Ofertas promocionais, combos e campanhas podem ter regulamentos próprios, redefinindo valores, produtos agregados, regras e prazos de validade.

3. PRODUTOS E SERVIÇOS AGREGADOS

3.1. Consistem nas atividades que acrescentam aos serviços de telecomunicações que lhe dão suporte e com os quais não se confundem, novas utilidades relacionadas aos acessos, armazenamentos, apresentações, movimentações ou recuperações de informações, conforme art. 61, da Lei 9.472/97 (LGT). A PRESTADORA não assume qualquer responsabilidade pelos dados pessoais cedidos, no momento do acesso às plataformas, sejam elas senhas, dados de contato e ou formas de pagamento. **É atribuído diretamente ao ASSINANTE quaisquer custos adicionais decorrentes do consumo de conteúdo nas plataformas parceiras. Os benefícios aqui listados permanecem à disposição do ASSINANTE, durante o PRAZO DE PERMANÊNCIA, descritos no CONTRATO DE PERMANÊNCIA / TERMO DE CONCESSÃO DE**



BENEFÍCIO, podendo ser removido no seu término. Os custos atribuídos ao consumo dos produtos ou serviços agregados estarão disponíveis nos TERMOS ADITIVOS DE CONTRATO.

3.2. Quality-TV: Serviço de TV por assinatura, disponível através de aplicativo celular ou para Smart TV para o consumo do ASSINANTE, com vídeos, TV ao vivo e streaming, que podem ser assistidos em um só local e com diversas opções de vídeo, áudio e legenda.

3.3. Quality-Play: Serviço de Streaming de filmes, séries, programas e demais serviços através das plataformas parceiras. Plano Básico: Watch e Paramount Plus. Plano Premium: Watch, Paramount Plus e Max.

3.4. Quality-Clube: Rede de benefícios concedidos ao ASSINANTE pela PRESTADORA que disponibiliza benefícios em relação aos seus produtos, como descontos, condições de pagamento diferenciadas, informações exclusivas, pacote de serviços e experiências de descontos. Plano Básico: Acesso Quality-Clube. Assinatura do Quality-Clube Premium. Assinatura do Quality-Clube Básico + Benefícios Especiais.

3.5. Quality-Consilium: Produto de consultoria que oferta serviços especializados de consultoria ao ASSINANTE, fornecidos por nossos consultores internos, com o objetivo principal de auxiliar as organizações a utilizar soluções em Tecnologia da Informação e Comunicação, para a resolução de problemas, melhoria de processos, tomada de decisões estratégicas, implementação de mudanças e demandas própria da área de tecnologia.

3.6. Wi-Fi Premium: Solução técnica que utiliza equipamentos com a tecnologia mesh para expandir e otimizar o alcance do sinal de internet. Com a integração de dois ou mais dispositivos, o serviço garante uma cobertura mais ampla, estável e eficiente em todos os ambientes.

3.7. Sobre os serviços de valor agregado:

3.7.1. O serviço é prestado para o uso por parte do ASSINANTE, devendo este utilizá-lo para os fins previstos neste REGULAMENTO DE PLANO, sendo expressamente proibida sua comercialização, cessão, locação, sublocação, compartilhamento, disponibilização ou transferência a terceiros, sob pena de rescisão contratual.

3.7.2. Na hipótese de alteração de PLANO DE SERVIÇO, a cobrança dos valores relativos à nova modalidade contratada será feita “pro-rata-die”, a contar da data da alteração, conforme previsto no REGULAMENTO DE PLANO. Caso o novo plano não inclua o respectivo SERVIÇO SCD, o mesmo será cancelado.

3.7.3. A PRESTADORA fica isenta de qualquer responsabilidade por incompatibilidade no uso de softwares e dispositivos em geral disponíveis ao ASSINANTE, com exceção dos expressamente previstos em contrato, podendo inclusive restringi-los, controlá-los ou bloqueá-los, caso considere necessário.

3.7.4. Devido à natureza não crítica do SERVIÇO SCD, a PRESTADORA não se responsabiliza por quaisquer prejuízos decorrentes de interrupções programadas ou não, e instabilidades, no respectivo serviço.

3.7.5. A PRESTADORA não tem nenhum vínculo ou responsabilidade pela contratação, por parte do ASSINANTE, de serviços adicionais nas plataformas através das quais o SERVIÇO SCD é disponibilizado. É de inteira responsabilidade deste, ao utilizar tais plataformas, a contratação e quitação de débitos decorrentes do uso de serviços adicionais, não incluídos no SERVIÇO SCD, como locação de conteúdo, assinaturas adicionais, dentre outros.

3.7.6. Caso seja do interesse do ASSINANTE usufruir dos benefícios ofertados pela PRESTADORA e aqui descritos, deverá pactuar com um CONTRATO DE PERMANÊNCIA, através do qual serão identificados os benefícios concedidos ao ASSINANTE (válidos exclusivamente durante o prazo de fidelidade contratual).

3.7.7. 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.



4. TARIFICAÇÃO

4.1. O ASSINANTE se vincula a esse contrato, diante de escolha em receber os benefícios promocionais específicos citados, por um prazo de 12 (doze) meses de fidelização, sob pena do pagamento de multa proporcional caso decida optar pelo rompimento do contrato, antes do prazo estabelecido.

4.2. O valor promocional, nos casos nos quais são aplicáveis, será obtido somente através do pagamento antecipado da fatura, até em 01(um) dia útil bancário antes do seu vencimento, conforme descrito no OBJETO DE COBRANÇA.

4.3. Em caso de alteração do PLANO DE SERVIÇO, o ASSINANTE reconhece que caso o novo plano não inclua o respectivo serviço agregado, o mesmo será automaticamente cancelado.

4.4. 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.

4.5. O cálculo da tarifação do SERVIÇO SCM é baseado no CICLO DE FATURAMENTO. O ciclo se inicia no dia posterior a data escolhida pelo cliente para o vencimento da fatura, em cada mês. Seu encerramento coincide com o dia de vencimento do mês subsequente.

4.6. **O período de consumo diz respeito aos dias nos quais a ASSINATURA SCM esteve ativa. O valor cobrado é calculado de forma proporcional, dividindo-se o número de dias do período de consumo referente ao CICLO DE FATURAMENTO do mês considerado na fatura, pelo número de dias totais no referido ciclo e multiplicando o quociente pelo valor da mensalidade do PLANO DE SERVIÇO.**

4.6.1. A fórmula desse cálculo é a seguinte:

$$\text{Valor Cobrado}_{\text{Serviço SCM}} = \frac{\text{N}^{\circ} \text{ de Dias}_{\text{Período de Consumo}}}{\text{N}^{\circ} \text{ de Dias}_{\text{Ciclo de Faturamento}}} \times \text{Valor Mensalidade}_{\text{Plano de Serviço}}$$

4.6.2. Caso mais de um plano seja utilizado na assinatura, em determinado ciclo, o valor cobrado será a soma dos valores referentes aos períodos de cada plano. A fórmula para esse cálculo é a seguinte:

$$\text{Valor Cobrado}_{\text{Serviço SCM}} = \text{Valor Cobrado}_{\text{Plano de Serviço A}} + \text{Valor Cobrado}_{\text{Plano de Serviço B}} + \dots$$

4.6.3. Para efeitos de cálculo, os dias nos quais a assinatura estiver parcialmente suspensa serão considerados como dias de efetivo fornecimento. Os dias nos quais a assinatura estiver totalmente suspensa não são considerados.

5. CENTRAL DE ATENDIMENTO

5.1. O acesso telefônico para os ASSINANTES à CENTRAL DE ATENDIMENTO estará acessível, mediante chamada de terminal fixo ou móvel para o ASSINANTE, pelos números **0800-080-0091** e **(77) 3425-9600** nos seguintes horários. Poderão ocorrer mudanças, que serão divulgadas nos canais de atendimento e comunicação da PRESTADORA:

5.1.1. Dias úteis: 07:00 às 22:00.

5.1.2. Sábados: 08:00 às 20:00.

5.1.3. Domingos e feriados: 08:00 às 18:00.



6. DISPOSIÇÕES GERAIS

6.1. Para tornar-lhe público e conhecido, o presente regulamento encontra-se registrado, pela PRESTADORA, no 1º Ofício de Registro de Títulos e Documentos e Pessoa Jurídica de Vitória da Conquista, estado da Bahia, estando também disponível para consulta através do endereço eletrônico

http://www.qualityti.net/quality-internet/normas/regulamento-geral-planos-servico-scm_01.00.pdf.

6.2. As disposições deste instrumento somente poderão ser alteradas mediante acordo escrito entre as partes, através de termos aditivos de contrato que farão parte integrante deste Contrato.

6.3. Esse REGULAMENTO será identificado e referenciado através do seu nome e de seu número de versão, conforme informações a seguir e encontrar-se-á em vigência até sua extinção.

Nome	Regulamento Geral de Planos de Serviço SCM e Agregados		
Versão	01.00	Data de Liberação	30/01/2025
URL	http://www.qualityti.net/quality-internet/normas/regulamento-geral-planos-servico-scm_01.00.pdf		

Audem N. Souza

REPRESENTANTE LEGAL DA PRESTADORA

OFÍCIO DE REGISTRO DE TÍTULOS E DOCUMENTOS E PESSOAS JURÍDICAS VITÓRIA DA CONQUISTA/BA

REGISTRO DE TÍTULOS E DOCUMENTOS
 Protocolo nº 18651 Livro A.18
 Registro nº 16553 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

 Jamile Rodrigues Araujo
 Escrevente Autorizada

SEM BRANCO