

CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE COMUNICAÇÃO MULTIMÍDIA BANDA LARGA NÃO DEDICADA RESIDENCIAL – PLANO

Pelo presente contrato, de um lado **WANDA BENTO DE MORAIS SILVA EPP**, pessoa jurídica de direito privado, inscrita no CNPJ/MF sob o nº 25.137.180/0001-89, com sede na Avenida Lodônio Ferreira Cortes n.º 17, sala 01, Jd. Mariosa, Município de Pouso Alegre, Estado de Minas Gerais, neste ato representada na forma de seus Estatutos Sociais, doravante denominada **QUALITY NETWORK**, e de outro a **pessoa física qualificada no TERMO DE CONTRATAÇÃO – o qual passa a fazer parte integrante deste instrumento**, doravante denominado **ASSINANTE**, firmam o presente Contrato de Prestação de Serviços, por meio presencial, eletrônico, assinatura digital, telefônico, *Whatsapp* ou aceite verbal, que se regerá pela legislação aplicável em vigor c/c Resolução 632/2014 ANATEL, bem como as seguintes cláusulas e condições:

CLÁUSULA PRIMEIRA – DAS DEFINIÇÕES

1.1. TERMO DE CONTRATAÇÃO E/OU PROPOSTA COMERCIAL: instrumento/ANEXO (impresso ou eletrônico) de adesão (presencial, *online*, assinatura eletrônica, telefone, *Whatsapp* ou aceite verbal) a este Contrato no qual consta a qualificação do **ASSINANTE**, o objeto do Contrato, prazos (vigência contratual), condições e procedimentos para ativação, desativação e aceitação dos serviços, prazos e procedimentos para faturamento e forma de pagamentos pelos serviços prestados, sendo o instrumento/ANEXO que o completa e o aperfeiçoa, constituindo parte indissociável e formando um só instrumento para todos os fins de direito, sem prejuízo de outras formas de adesão prevista em Lei e no presente Contrato.

1.2. ASSINANTE: Pessoa física contratante dos serviços de comunicação multimídia banda larga não dedicada e SVA disponibilizados pela **QUALITY NETWORK**, conforme Contrato SCM e Termo de Contratação.

1.3. CONTRATO DE PERMANÊNCIA/FIDELIDADE: designa instrumento autônomo, mas vinculado a este Contrato, proposto para formalizar o período pré-determinado de vigência, tendo como contrapartida a concessão em favor do **ASSINANTE** de determinados benefícios na contratação dos serviços (benefícios válidos exclusivamente durante o prazo de fidelidade contratual) e/ou a realização de investimentos pela **QUALITY NETWORK** para atendimento ao **ASSINANTE**.

1.4. SERVIÇO DE PROVEDOR DE ACESSO: serviço que possibilita o acesso à *internet* banda larga, mediante o uso de equipamentos, instalações e condições próprias ou de terceiros, utilizados pela **QUALITY NETWORK**, para a recepção e envio de sinais de internet ao **ASSINANTE**.

1.5. SERVIÇO DE COMUNICAÇÃO MULTIMÍDIA (SCM): compreende a oferta de capacidade de transmissão, emissão e recepção de informações multimídia (sinais de áudio, vídeo, dados, voz e outros), permitindo o acesso à *internet*.

1.5.1 A velocidade de conexão será prestada conforme abaixo e seguirá os parâmetros estabelecidos pela ANATEL na data da prestação do serviço (SCM – Banda Larga), podendo ser alterado a qualquer momento, conforme resoluções do órgão regulador mencionado:

- ✓ a velocidade de conexão não deve ser inferior a 40% (quarenta por cento) da velocidade contratada;
- ✓ a média mensal da velocidade não poderá ser inferior a 80% (oitenta por cento).

1.6. SERVIÇO DE VALOR ADICIONADO: denominação utilizada para qualificar a natureza jurídica dos serviços em que se “acrescenta, a um serviço de telecomunicações que lhe dá suporte e com a qual não se confunde, novas utilidades relacionadas ao acesso, armazenamento, apresentação, movimentação ou recuperação de informações” (art. 61, da Lei n.º 9.472/97).

1.7. REGISTRO DE CONEXÃO: conjunto de informações referente à data e hora de início e término de uma conexão à *internet*, sua duração e o endereço IP utilizado pelo terminal para o envio e recebimento de pacotes de dados, dentre outras informações que permitam identificar o terminal de acesso utilizado pelo **ASSINANTE**.

1.8. PACOTE DE SERVIÇOS/OFERTA CONJUNTA: oferta de diferentes serviços combinados em um mesmo contrato e documento de cobrança. As promoções descritas no presente documento e seus benefícios não são cumulativas entre si e nem com outros benefícios e promoções vigentes ou ativas para o **ASSINANTE**, salvo se autorizado expressamente pela **QUALITY NETWORK** e ao ser elegível e optar por uma das promoções vigentes, o **ASSINANTE** está ciente que poderá perder os benefícios da Promoção anterior a que estiver vinculado.

1.9. PLANO: oferta conjunta de acesso à *internet* – banda larga não dedicada de uso residencial com velocidade determinada no Termo de Contratação e/ou Proposta Comercial e serviços adicionados: acesso mediante senha ao conteúdo e aplicativos/serviços disponibilizados por terceiros, plataformas e/ou aplicativos de *streaming*; TV DIGITAL; cursos *on-line*, livros, jogos, entre outros. O acesso está delimitado pelo Termo de Contratação e/ou Proposta Comercial.

1.10. OFERTA CONJUNTA DE SERVIÇOS DE TELECOMUNICAÇÕES E SERVIÇOS ADICIONADOS:

prestação de diferentes serviços de telecomunicações pela **QUALITY NETWORK** ou por meio de parceria com outras empresas, cuja fruição se dá simultaneamente e em condições comerciais diversas daquelas existentes para a oferta individual de cada Serviço, observadas as condições previstas na regulamentação aplicável. A **QUALITY NETWORK** não condicionará a oferta dos serviços ao consumo casado de qualquer outro bem ou serviço prestado por seu intermédio ou de parceiros.

1.11. TABELA DE PREÇOS UNITÁRIOS: os preços unitários dos serviços que compõem os PLANOS estão disponíveis no site: www.qualitynetwork.net.br. As condições comerciais dessa oferta/contrato são diversas daquelas existentes para a oferta individual de cada serviço.

1.12. MENSALIDADE: Valor correspondente à contraprestação mensal a ser paga pelo **ASSINANTE**, de acordo com o valor pactuado por meio do Termo de Contratação e/ou Proposta Comercial e/ou Contrato de Permanência.

1.13. TAXA DE ADESÃO / INSTALAÇÃO: Valor correspondente à adesão e/ou instalação (local ou remota), ajuste, configuração ou adequação dos equipamentos necessários para a prestação do serviço, conforme previsto no Termo de Contratação e/ou Proposta Comercial.

1.14. TAXA DE DESCONEXÃO: Valor correspondente ao serviço de desconexão, desativação e eventual retirada de aparelhos ou equipamentos em caso de rescisão do Contrato e/ou término da vigência contratual, conforme tabela vigente à época e que estará disponibilizada no site: www.qualitynetwork.net.br, ou através do Serviço de Atendimento ao Consumidor – SAC.

1.15. TERMO DE CONSENTIMENTO DE USO DE DADOS: Este documento visa registrar a manifestação livre, informada e inequívoca pela qual o Titular dos dados concorda, expressamente, com o tratamento de seus dados pessoais para a finalidade específica, em conformidade com a Lei n.º 13.709/2018 – Lei Geral de Proteção de Dados – LGPD.

CLÁUSULA SEGUNDA – OBJETO

2.1. Esse Contrato abrange a contratação conjunta dos serviços ofertados, conforme **TERMO DE CONTRATAÇÃO**.

2.2. Os serviços compreendem a disponibilização, pela **QUALITY NETWORK**, dos meios necessários para a comunicação de dados e de uma porta de acesso a um roteador integrado a rede *Internet*, específicos para o acesso ou a integração à rede *Internet* (banda larga não

dedicada para uso residencial), e acesso aos serviços de valor adicionado, conforme especificado no **TERMO DE CONTRATAÇÃO**, Plano contratado.

2.3. Acesso mediante senha ao conteúdo e aplicativos/serviços disponibilizados por terceiros, plataformas e/ou aplicativos, conforme o **PLANO** contratado.

2.4. O serviço contratado não contempla a disponibilização de IP FIXO/VÁLIDO, o qual deverá ser objeto de contratação específica.

2.5. A **QUALITY NETWORK** se encontra devidamente autorizada para ofertar os referidos serviços de telecomunicações, conforme autorização expedida pela Agência Nacional de Telecomunicações – ANATEL, nos termos do processo nº 53500.025881/2016-72, publicado no D.O.U em 17 de novembro de 2016.

2.6. A **QUALITY NETWORK** possui autorização para a disponibilização dos serviços de conteúdo e aplicativos/serviços disponibilizados por terceiros, plataformas e/ou aplicativos de *streaming*; todavia, sem qualquer gerencia e/ou responsabilidade sobre o conteúdo por eles disponibilizado.

2.7. A velocidade de acesso e modalidade dos circuitos, incluindo as características e especificações técnicas dos serviços, os valores mensais a pagar, os prazos de ativação e desativação, serviços adicionados, bem como demais detalhes técnicos e comerciais serão detidamente designados no **TERMO DE CONTRATAÇÃO** e ANEXOS, os quais farão parte integrante e indissociáveis à celebração desse Contrato.

2.8. A disponibilização do Serviço e da infraestrutura de telecomunicações de propriedade da **QUALITY NETWORK** ocorre com o intuito do **ASSINANTE** utilizar em proveito próprio, na modalidade **LINK NÃO DEDICADO – RESIDENCIAL**, conforme o **PLANO** escolhido, não lhe sendo permitido alterá-la ou ceder a terceiros.

2.9. A infraestrutura de telecomunicações disponibilizada pela **QUALITY NETWORK** estará disponível 24 (vinte e quatro) horas por dia, 07 (sete) dias da semana, a partir da ativação de 01 (um) ponto de interesse informado pelo **ASSINANTE**, ressalvadas às interrupções causadas na infraestrutura por caso fortuito ou motivo de força maior, dentre outras hipóteses previstas nesse Contrato.

2.10. O **ASSINANTE** utilizará os meios colocados a sua disposição exclusivamente para a configuração autorizada.

2.11. O uso pelo **ASSINANTE** dos serviços disponibilizados por este Contrato apenas poderá ter fins legítimos. É estritamente proibida a transmissão de qualquer material em violação a qualquer lei, dentre os quais: terrorismo, propagação de *fake news*, pedofilia, atos antidemocráticos, vírus, *spam* entre outros.

2.12. A disponibilização da infraestrutura de telecomunicações de propriedade da **QUALITY NETWORK** não possui caráter de exclusividade.

2.13. O **ASSINANTE** utilizará os meios colocados a sua disposição exclusivamente para a configuração autorizada, não lhe sendo permitido alterá-la ou ceder a terceiros. É proibida a utilização para fins comerciais – pessoa jurídica.

2.14. O **ASSINANTE** não poderá disponibilizar as senhas de acesso ao conteúdo e aplicativos/serviços disponibilizados por terceiros, plataformas e/ou aplicativos de streaming, entre outros para terceiros que não residam no mesmo local da instalação do ponto de internet.

2.15. O **ASSINANTE** poderá optar pela contratação com ou sem fidelidade, cujos respectivos valores estão indicados no site: www.qualitynetwork.net.br.

2.16. A **QUALITY NETWORK** e **ASSINANTE** reconhecem que qualquer serviço, oferta conjunta e promoção estão sujeitas, a qualquer momento, a alteração, suspensão ou exclusão por determinação das agências reguladoras, alteração na legislação ou a critério da **QUALITY NETWORK**, mediante aviso prévio ao **ASSINANTE** e nos termos da regulamentação editada pela ANATEL.

2.17. A oferta poderá ser promocional, conforme Regulamento da Oferta Conjunta apartado que integrará de maneira indissociável este Contrato, contendo suas condições específicas.

2.18. Considerando que alguns dos serviços são prestados mediante parceria/contratação de terceiros, a **QUALITY NETWORK** reserva-se no direito de alterar qualquer condição e o objeto do presente Contrato mediante aviso prévio de 30 (trinta) dias ou qualquer outro prazo exigido por lei e/ou regulamento aplicável.

2.19. O serviço será disponibilizado no endereço constante no **TERMO DE CONTRATAÇÃO**, sendo o Contrato validado somente após a verificação da viabilidade técnica do serviço. No caso de mudança de endereço, a **QUALITY NETWORK** fará novo teste de viabilidade, não havendo viabilidade, a **QUALITY NETWORK** não possuirá nenhuma responsabilidade acerca de tal ocorrência.

CLÁUSULA TERCEIRA – DAS FORMAS DE ADESÃO

3.1. A adesão pelo **ASSINANTE** ao presente Contrato efetiva-se com o preenchimento e assinatura física ou digital por ambas as Partes do **TERMO DE CONTRATAÇÃO**. A contratação

também poderá ser realizada por meio eletrônico, telefônico, *Whatsapp* ou aceite verbal do **ASSINANTE**.

3.2. Com relação à **QUALITY NETWORK**, suas obrigações e responsabilidades iniciam efetivamente a partir da ciência comprovada que o **ASSINANTE** aderiu ao presente Contrato, mediante a forma de adesão descrita no item 3.1., podendo, conforme previsão em **TERMO DE CONTRATAÇÃO**, iniciar somente após o pagamento pelo **ASSINANTE** de eventual taxa de instalação.

3.3. O Contrato **SCM LINK NÃO DEDICADO RESIDENCIAL – BANDA LARGA** e **CONTRATO DE PERMANÊNCIA** estão disponíveis no site: www.qualitynetwork.net.br.

CLÁUSULA QUARTA – INSTALAÇÃO E MANUTENÇÃO DOS SERVIÇOS

4.1. O prazo máximo para ativação dos serviços será discriminado no **TERMO DE CONTRATAÇÃO**, podendo sofrer variações, haja vista se tratar de serviços que dependem de contraprestações de ambas as Partes, bem como de fornecedores de serviços e equipamentos, e, sobretudo, devido à própria complexidade técnica dos serviços e equipamentos.

4.2. O prazo máximo de ativação dos serviços poderá sofrer alterações, nas seguintes hipóteses: (i) caso o **ASSINANTE** não disponibilize local e/ou computador adequado para a instalação dos serviços; (ii) caso o **ASSINANTE** não permita o acesso pela **QUALITY NETWORK** ao local da instalação dos serviços; (iii) em caso fortuito, força maior, como instabilidade climática, greves ou pandemia; (iv) em caso de atrasos decorrentes de culpabilidade de terceiros, como atrasos na entrega dos equipamentos necessários; (v) outras hipóteses que não exista a culpabilidade da **QUALITY NETWORK**.

4.3. No dia da instalação se não foi contratado o serviço de Wi-Fi, o **ASSINANTE** deverá disponibilizar roteador Wi-Fi com recurso de autenticação PPPOE. Se o roteador não estiver no local à configuração de autenticação será feita em um computador. A **QUALITY NETWORK** fará a configuração do roteador somente no ato da instalação do serviço, nas hipóteses de substituições, queima ou troca de roteador, a configuração é de responsabilidade do **ASSINANTE**.

4.4. Caso seja necessário e contratado, a **QUALITY NETWORK** poderá disponibilizar os equipamentos necessários à instalação dos serviços ao **ASSINANTE** mediante comodato ou locação. Havendo o comodato/locação de equipamentos, esses serão detalhadamente discriminados no **TERMO DE CONTRATAÇÃO**.

4.5. O **ASSINANTE** deverá providenciar local adequado e a infraestrutura necessária à correta instalação dos equipamentos em comodato/locação e funcionamento do serviço.

4.6. A instalação, operação e manutenção dos equipamentos em comodato/locação são de competência exclusiva da **QUALITY NETWORK**, sendo vedada a intervenção de terceiros, mesmo que remotamente.

4.7. O **ASSINANTE** se obriga a receber os empregados e prepostos da **QUALITY NETWORK**, devidamente credenciados, para instalação, manutenção e conservação dos equipamentos, devendo garantir o livre acesso para o desempenho de tais atividades.

4.8. Sendo necessário material de reposição e/ou peças sobressalentes dos equipamentos, as despesas referentes ao seu fornecimento e substituição serão de inteira responsabilidade do **ASSINANTE**.

4.9. Para atender a motivos de ordem técnica ou de interesse geral, a **QUALITY NETWORK** poderá, a qualquer tempo, mediante notificação prévia e sem ônus, substituir o meio pelo qual presta o serviço e os equipamentos colocados à disposição do **ASSINANTE**, desde que não traga consequências ao andamento dos serviços do **ASSINANTE**.

4.10. Os equipamentos cedidos a título de comodato/locação deverão ser utilizados pelo **ASSINANTE** única e exclusivamente no endereço de instalação constante no **TERMO DE CONTRATAÇÃO**, sendo vedado ao **ASSINANTE** removê-los para local diverso, salvo concordância expressa da **QUALITY NETWORK**.

4.11. O **ASSINANTE** é responsável pela guarda dos equipamentos cedidos em comodato/locação, devendo, para tanto, providenciar aterramento e proteção elétrica e contra descargas atmosféricas no local onde os equipamentos estiverem instalados, sob pena do **ASSINANTE** ressarcir a **QUALITY NETWORK** o valor de mercado dos equipamentos.

4.12. O **ASSINANTE** reconhece ser o único responsável pela guarda dos equipamentos cedidos a título de comodato/locação. Portanto, o **ASSINANTE** deve indenizar a **QUALITY NETWORK** pelo valor de mercado dos equipamentos, em caso de furto, roubo, perda, extravio, avarias e danos por eles sofridos, bem como em caso de inércia ou negativa de devolução.

4.13. O **ASSINANTE** se compromete a utilizar os equipamentos cedidos a título de comodato/locação única e exclusivamente para os fins contratados, sendo vedada a cessão, a qualquer título, gratuita ou onerosa, dos equipamentos a terceiros estranhos a presente relação contratual; e ainda, sendo vedada qualquer alteração ou intervenção nos equipamentos, a qualquer título.

4.14. O **ASSINANTE** deve manter as características dos equipamentos disponibilizados pela **QUALITY NETWORK**, não realizando qualquer modificação que desconfigure a funcionalidade para o qual foi homologado, sob pena de rescisão automática do Contrato, independente de qualquer notificação prévia.

4.15. Independentemente de qual seja a causa da rescisão contratual, o **ASSINANTE** deverá entregar os equipamentos em comodato/locação na sede da **QUALITY NETWORK** em 07 (sete) dias. Na hipótese de não devolução dos equipamentos, em pleno funcionamento, no prazo ora estipulado, ensejará a cobrança de aluguel incidente em cada equipamento não devolvido. Poderá ser cobrado o valor dos equipamentos, perdas e danos, na hipótese de não devolução no prazo de 07 (sete) dias.

4.15.1. Caso o **ASSINANTE** requeira que a retirada dos equipamentos seja realizada pela **QUALITY NETWORK**, haverá a incidência de taxa, a qual lhe será previamente informada e cobrada.

4.16. A mudança de endereço do **ASSINANTE** ou dos locais dos pontos de atendimento descritos no **TERMO DE CONTRATAÇÃO**, ficará condicionada à análise técnica de viabilidade pela **QUALITY NETWORK** e poderá haver a cobrança de taxa.

CLÁUSULA QUINTA – COBRANÇA E PAGAMENTO

5.1. Transcorridos 07 (sete) dias da ativação, estando em pleno funcionamento e sem manifestação do **ASSINANTE**, a instalação do(s) Serviço(s) será considerada aceita pelo **ASSINANTE** e ensejará o início da prestação e cobrança do(s) Serviço(s) contratado(s) – **TERMO DE CONTRATAÇÃO**.

5.1.1. Caso o **ASSINANTE** se manifeste no prazo mencionado acima, a **QUALITY NETWORK** deverá avaliar o pleito formulado, e se for o caso, sanar a anomalia do serviço no prazo de 05 (cinco) dias úteis a contar do recebimento da notificação do **ASSINANTE**.

5.1.2. Caso a **QUALITY NETWORK** constate que o serviço não apresenta qualquer anomalia, ou, ainda, que tais anomalias sejam comprovadamente originadas de qualquer ação culposa ou dolosa do **ASSINANTE** ou de terceiros ou que o atraso na ativação resulte de pendências não sanadas na infraestrutura do **ASSINANTE**, a data de entrega e ativação mencionada no item 5.1. acima será mantida e utilizada para fins deste Contrato, especialmente no que se refere à cobrança e contagem do prazo do referido serviço.

5.2. Para a implantação dos Serviços, o **ASSINANTE** pagará a **QUALITY NETWORK** os valores referentes à instalação dos equipamentos e serviços (TERMO DE CONTRATAÇÃO). A **QUALITY NETWORK** deverá emitir fatura para cobrança dos encargos, a qual será entregue juntamente com o boleto ao **ASSINANTE** no ato da instalação.

5.3. A primeira fatura referente à prestação dos serviços será calculada *pro rata die*, considerando-se para tanto o mês comercial como sendo de 30 (trinta) dias corridos.

5.4. O **ASSINANTE** pagará a **QUALITY NETWORK** os valores determinados no TERMO DE CONTRATAÇÃO, já acrescido dos impostos incidentes, EXCLUSIVAMENTE por meio de boleto bancário, emitidos pela **QUALITY NETWORK**. Não será aceita outra forma de pagamento.

5.4.1. O valor total mensal inclui os valores relativos ao Acesso *Internet*, à Porta *Internet*, a manutenção da rede, SVA (Serviço de Valor Adicionado) e aluguel dos equipamentos, caso haja locação.

5.4.2. Nos preços contratados serão inclusos todos os tributos incidentes e demais encargos específicos do setor de telecomunicações. Serão automaticamente acrescidos aos valores cobrados relativos à criação de qualquer tributo que venha a incidir sobre o objeto deste Contrato ou alteração das alíquotas dos tributos atualmente incidentes.

5.5. O boleto bancário terá vencimento conforme TERMO DE CONTRATAÇÃO ou primeiro dia útil subsequente, sendo que a inadimplência sujeitará o **ASSINANTE**, independentemente de notificação ou interpelação judicial ou extrajudicial, às seguintes sanções (Resolução n.º 632 de 07/03/2014 – ANATEL):

a) Multa de 2% (dois por cento) sobre o valor devido, acrescido de correção monetária do débito pelo IGP-M da Fundação Getúlio Vargas e juros de mora de 1% (hum por cento) ao mês *pro rata die*;

b) A suspensão parcial caracteriza-se no Serviço de Comunicação Multimídia – SCM, pela redução da velocidade contratada.

b.1) A notificação será feita por mensagem eletrônica ou correspondência para o último endereço constante na base cadastral.

c) Transcorridos 30 (trinta) dias da suspensão total dos serviços, o Contrato de Prestação do Serviço será rescindido.

d) Rescindido o presente Contrato de Prestação de Serviço, a **QUALITY NETWORK** encaminhará ao **ASSINANTE**, no prazo máximo de 7 (sete) dias, comprovante escrito da rescisão, informando da possibilidade do registro do débito em sistemas de proteção ao crédito, por mensagem eletrônica ou correspondência para o último endereço constante na base cadastral.

e) No caso de inadimplência, a **QUALITY NETWORK** está autorizada a enviar os dados cadastrais do **ASSINANTE** para inscrição nos órgãos de proteção ao crédito e demais cadastros semelhantes, além de protesto, mediante prévia notificação conforme legislação vigente.

5.6. No caso de purgação da mora antes de transcorrer 60 (sessenta) dias de inadimplência, o restabelecimento dos serviços ocorrerá em 24 (vinte e quatro) horas após a confirmação bancária da quitação do débito, incluindo multa, juros de mora e atualização monetária. Não é permitido pagamento via depósito/transferência bancária, salvo autorização expressa da **QUALITY NETWORK**.

5.7. O boleto deverá ser retirado pelo **ASSINANTE** no site da **QUALITY NETWORK**, www.qualitynetwork.net.br.

5.7.1. Na modalidade de pagamento por meio de boleto bancário, a sua não disponibilização pelo *site*, não isenta o **ASSINANTE** do devido pagamento. Nessa hipótese, o **ASSINANTE** deverá, em 48h (quarenta e oito horas) antes do vencimento, contatar a **QUALITY NETWORK** pela sua Central de Atendimento, para que seja orientado em como proceder à liquidação da fatura/nota fiscal.

5.8. As Partes declaram que os valores não contestados em 30 (trinta) dias pelo **ASSINANTE** são reconhecidos como líquidos, certos e exigíveis em caso de inadimplemento, podendo ser considerados títulos executivos extrajudiciais, capazes de ensejar a execução forçada, nos termos da legislação cível.

5.9. *A priori*, os serviços serão prestados na modalidade pós-pago, ou seja, a cobrança dos serviços ocorrerá após o pagamento da sua prestação mensal. Entretanto, verificando a **QUALITY NETWORK** qualquer restrição creditícia, extrajudicial ou judicial em nome do **ASSINANTE** ou de sua responsabilidade, a **QUALITY NETWORK** poderá alterar, de imediato, a seu exclusivo critério, a modalidade de cobrança para pré-pago, em que o pagamento do **ASSINANTE** deve ser realizado antes da prestação mensal dos serviços.

5.10. O **ASSINANTE** em débito não poderá contratar novos serviços até a completa liquidação da dívida.

5.11. O valor mensal deste Contrato será reajustado anualmente ou em menor período previsto em lei, na exata proporção da variação acumulada do IGP-M, calculado pela Fundação Getúlio Vargas, verificada nos doze meses imediatamente anteriores ao mês do reajuste.

5.12. No preço acordado, não está embutida qualquer previsão inflacionária, na pressuposição de que a economia se manterá estável. Caso haja rompimento desse cenário econômico e do

equilíbrio financeiro do Contrato, adotar-se-á a menor periodicidade de reajustes dos preços contratuais, admitida pela lei ou regulamentação vigente.

5.13. O **ASSINANTE** deverá pagar pelos serviços abaixo, quando solicitados, conforme tabela disponibilizada no site: www.qualitynetwork.net.br:

- ✓ Alteração de endereço de instalação;
- ✓ Retirada de equipamentos;
- ✓ Suporte técnico improdutivo.
- ✓ Emissão de boleto bancário.

CLÁUSULA SEXTA – PRAZO E CANCELAMENTO

6.1. O prazo de vigência contratual regerá conforme o TERMO DE CONTRATAÇÃO, quando não informado, será considerado a data de início da prestação dos serviços.

6.2. Se a rescisão ocorrer antes do término deste Contrato, sem que a **QUALITY NETWORK** tenha dado causa, fica estipulada multa correspondente a 10% (dez por cento) do valor da(s) parcela(s) mensais a vencer.

6.2.1. Haverá a incidência da multa estipulada no item 6.2., independentemente, de qualquer outra modalidade de multa e/ou penalidade que as Partes tenham convencionado no Contrato de Permanência – Fidelidade, bem como da perda dos benefícios/descontos/vantagens, os quais deverão ser ressarcidos *pro rata die* pelo **ASSINANTE** a **QUALITY NETWORK**.

6.2.2. Nos casos de *downgrade* poderá ser aplicada multa proporcional e cobrança proporcional sobre o benefício concedido, sobre o valor reduzido, conforme penalidades previstas na Cláusula Sexta, item 6.2. e 6.2.1.

6.3. A Parte que não se interessar na prorrogação deste Contrato, deverá notificar a outra, com no mínimo 30 (trinta) dias de antecedência do termo final deste instrumento. Se não houver denúncia pelas Partes, o Contrato será renovado automaticamente por prazo indeterminado.

6.3.1. Os benefícios/vantagens/descontos concedidos no Contrato de Permanência – Fidelidade findarão conforme prazo estipulado nele, não permanecendo na hipótese de prorrogação automática deste instrumento – prazo indeterminado.

6.3.2. Na hipótese de o Contrato passar a vigor por prazo indeterminado, a rescisão poderá ser requerida, por qualquer das Partes, a qualquer tempo, desde que seja notificada a outra Parte ou via telefone – canais de atendimento.

6.3.3. Será devido pelo **ASSINANTE** o pagamento dos serviços usufruídos durante o prazo de processamento do pedido de rescisão.

6.4. Independentemente de qual seja a causa da rescisão contratual, o **ASSINANTE** deverá entregar os equipamentos em comodato/locação na sede ou filiais da **QUALITY NETWORK** em 07 (sete) dias. Na hipótese de não devolução dos equipamentos, em pleno funcionamento, no prazo ora estipulado, ensejará a cobrança de aluguel, incidente em cada equipamento não devolvido.

6.4.1 Transcorridos 30 (trinta) dias da data limite descrita no item 6.4, o **ASSINANTE** deverá ressarcir a **QUALITY NETWORK** os valores relativos aos equipamentos em comodato/locação – perdas e danos, conforme tabela disponibilizada no site: www.qualitynetwork.net.br. O aluguel incidirá até o efetivo ressarcimento.

6.5. Ocorrendo à rescisão motivada, o **ASSINANTE** não terá direito a qualquer tipo de indenização, reembolso ou ressarcimento de quaisquer valores pagos a **QUALITY NETWORK**, durante a prestação do Serviço.

6.6. Qualquer uma das Partes poderá considerar rescindida, de pleno direito, o presente Contrato, a qualquer momento, independentemente de interpelação ou notificação judicial ou extrajudicial, nos seguintes casos:

6.6.1. Se por qualquer motivo, a **QUALITY NETWORK** venha a encerrar suas atividades, requerer recuperação judicial ou extrajudicial, bem como seja decretada falência ou dissolução;

6.6.2. Se por qualquer motivo a **QUALITY NETWORK** perder a outorga concedida pela ANATEL para a prestação do serviço contratado;

6.6.3. Por distrato contratual, acordado entre as Partes;

6.6.4. Por caso fortuito ou força maior.

6.7. A **QUALITY NETWORK** poderá, a seu exclusivo critério, considerar imprópria a utilização do serviço pelo **ASSINANTE**.

6.7.1. Caso ocorra a hipótese descrita no item anterior, o **ASSINANTE** será previamente notificado e deverá sanar prontamente o uso inapropriado do serviço, sob pena de rescisão deste Contrato e imposição da multa contratual prevista no item 6.2. e 6.2.1.

6.8. Na hipótese de mudança de endereço pelo **ASSINANTE**, a **QUALITY NETWORK** irá realizar estudo técnico de viabilidade. Na hipótese de não haver viabilidade técnica para a prestação do serviço e o **ASSINANTE** optar pela rescisão contratual, haverá a incidência da multa prevista no item 6.2. e 6.2.1.

CLÁUSULA SÉTIMA – OBRIGAÇÕES DA QUALITY NETWORK

7.1. Nos termos do Regulamento dos Serviços de Telecomunicações (Resolução n.º 632/2014), ser a responsável pela prestação do Serviço de Comunicação Multimídia (SCM) perante a ANATEL e demais entidades correlatas, bem como pelos licenciamentos e registros que se fizerem necessários, independentemente da propriedade ou posse dos equipamentos utilizados para a prestação dos serviços, que deverão estar em conformidade com as determinações normativas aplicáveis.

7.2. Ser responsável em manter a qualidade e regularidade adequada à natureza dos serviços prestados, atendendo e respondendo às reclamações do **ASSINANTE** e respeitando a inviolabilidade e o segredo da comunicação de seus clientes.

7.2.1. A **QUALITY NETWORK** não se responsabiliza pelas condições e pela qualidade dos serviços oferecidos por terceiros.

7.3. Prestar os Serviços de Comunicação Multimídia segundo os parâmetros de qualidade dispostos na Resolução ANATEL n.º 632/2014, quais sejam: (i) fornecimento de sinais respeitando as características estabelecidas na regulamentação; (ii) disponibilidade do serviço nos índices contratados; (iii) emissão de sinais eletromagnéticos nos níveis estabelecidos em regulamentação; (iv) divulgação de informações aos seus assinantes, de forma inequívoca, ampla e com antecedência razoável, quanto a alterações de preços e condições de fruição do serviço; (v) rapidez no atendimento às solicitações e reclamações; (vi) número de reclamações contra a prestadora; (vii) fornecimento das informações necessárias à obtenção dos indicadores de qualidade do serviço, de planta, bem como os econômico-financeiros, de forma a possibilitar a avaliação da qualidade na prestação do serviço.

7.4. A **QUALITY NETWORK** poderá empregar equipamentos próprios ou de terceiros, assim como subcontratar serviços de terceiros, assumindo sempre, em qualquer hipótese, a plena responsabilidade pela infraestrutura de telecomunicações.

7.5. Nos dias de semana das 9h às 18h e aos sábados das 9h às 13h será disponibilizado o atendimento personalizado por operadores de suporte técnico, que poderão ser solicitados na Central de Atendimento, através de solicitação telefônica ou serviço de mensagens.

7.6. Central de Atendimento telefone e via *whatsapp*: (19) 3090-1608 e demais números disponibilizados no site www.qualitynetwork.net.br.

7.7. As solicitações do **ASSINANTE** também podem ser enviadas através do endereço de e-mail: suporte@qualitynetwork.net.br.

CLÁUSULA OITAVA – OBRIGAÇÕES DO ASSINANTE

8.1. São deveres do **ASSINANTE**:

8.1.1. O **ASSINANTE** deverá utilizar equipamentos devidamente homologados pela ANATEL – Agência Nacional de Telecomunicações, se responsabilizando pelo uso indevido de equipamentos, bem como pelas interferências em outros serviços de telecomunicações.

8.1.2. Adimplir tempestivamente os pagamentos devidos em razão do serviço contratado de acordo com os valores, periodicidade, forma, condições e vencimentos indicados no TERMO DE CONTRATAÇÃO, parte integrante e essencial à celebração do presente instrumento.

8.1.3. Utilizar adequadamente os serviços, redes e equipamentos relativos aos serviços contratados, comunicando à **QUALITY NETWORK** qualquer eventual anormalidade observada, devendo registrar sempre o número do chamado para suporte a eventual futura reclamação referente ao problema comunicado.

8.1.4. Fornecer corretamente todas as informações necessárias à execução do objeto desse Contrato.

8.1.5. É de exclusiva responsabilidade do **ASSINANTE** a instalação, manutenção e proteção elétrica de toda a sua rede interna, bem como dos equipamentos de sua propriedade.

8.1.6. Zelar pela segurança e integridade dos equipamentos da **QUALITY NETWORK** ou de terceiros sob sua responsabilidade, instalados em sua residência ou a que tiver acesso em razão deste Contrato, respondendo por eventuais danos e extravios, considerando serem tais equipamentos insuscetíveis de penhora, arresto e outras medidas de execução e ressarcimento de exigibilidade de terceiros perante o **ASSINANTE**.

8.1.7. Realizar manutenção periódica em seus computadores, protegendo-os contra vírus ou qualquer arquivo malicioso que possa prejudicar a rede de propriedade da **QUALITY NETWORK**. Qualquer contribuição nesse sentido efetuada pela **QUALITY NETWORK** não lhe imputará responsabilidade por essa proteção.

8.1.8. Respeitar e se submeter fielmente às cláusulas e condições pactuadas no presente instrumento.

8.1.9. O **ASSINANTE** deverá comunicar imediatamente à **QUALITY NETWORK**, por meio da sua Central de Atendimento, qualquer problema que identificar nos serviços objeto deste Contrato.

8.2. O **ASSINANTE** reconhece que a Central de Atendimento disponibilizada pela **QUALITY NETWORK** é o único meio apto a registrar reclamações quanto aos serviços contratados, bem como o único meio através do qual o **ASSINANTE** pode solicitar qualquer tipo de providência

quanto aos serviços contratados. Sendo taxativamente vedada a utilização de quaisquer meios de acesso público, tais como *internet* ou redes de relacionamento/sociais, para registrar reclamações, críticas ou solicitações quanto a **QUALITY NETWORK** ou quanto aos serviços prestados pela **QUALITY NETWORK**. O descumprimento desta Cláusula poderá acarretar, a critério da **QUALITY NETWORK**, na rescisão de pleno direito do presente Contrato, sem qualquer ônus à **QUALITY NETWORK**, ficando o **ASSINANTE** sujeita às penalidades previstas em Lei e neste instrumento.

8.3. Não comercializar, ceder, locar, sublocar, transferir, compartilhar ou disponibilizar a terceiros, seja a que título for, quaisquer serviços e/ou produtos e/ou equipamentos relacionados a este Contrato, incluindo os especificados no TERMO DE CONTRATAÇÃO, sob pena de rescisão contratual e incidência de multa.

8.4. Não utilizar para fins comerciais os serviços aqui contratados, incluindo o uso por pessoas jurídicas. É proibida a instalação de mais de um ponto de *internet* pelo **ASSINANTE**, salvo disposição em contrário no TERMO DE CONTRATAÇÃO.

8.4.1. É vedada a utilização pública do conteúdo disponibilizados nos PLANOS (conteúdo e aplicativos/serviços disponibilizados por terceiros, plataformas e/ou aplicativos de *streaming*; TV DIGITAL, entre outros), entre as quais: reproduzir cópias, retransmitir, promover exibição pública ou qualquer outra forma de utilização que, direta ou indiretamente, tenha o intuito de lucro ou que, ainda que não tenha, caracterize violação a direitos autorais de terceiros ou quaisquer direitos relacionados a propriedade intelectual, sendo as transgressões passíveis de penalidades civis e criminais.

8.5. Não utilizar os serviços contratados para fins ilícitos, incluindo, mas não se limitando, a terrorismo, propagação de *fakenews*, pedofilia, atos antidemocráticos, campanha eleitoral irregular, propagação de *spam*, vírus ou programas capazes de danificar sistemas alheios e/ou roubar informações, entre outros.

CLÁUSULA NONA – DA LIMITAÇÃO DE RESPONSABILIDADE.

9.1. Salvo se o contrário for aqui expressamente estabelecido, os serviços serão prestados “no estado em que se encontram” e nem a **QUALITY NETWORK** nem quaisquer fornecedoras, licenciantes, diretores, funcionários ou agentes prestam qualquer garantia ou condição referente aos serviços quanto aos resultados a serem obtidos pelo seu uso, nos termos do presente Contrato ou de outra forma. Os serviços são adquiridos com conhecimento desta limitação de garantia. A **QUALITY NETWORK** exonera-se expressamente de todas as garantias

ou condições de qualquer espécie, sejam expressas ou implícitas, incluindo, entre outras, a quaisquer garantias ou condições de comercialidade, não infração, qualidade satisfatória e/ou adequação para determinado fim.

9.2. A **QUALITY NETWORK** não monitora e exonera-se de todas as responsabilidades e da responsabilidade pelo conteúdo de qualquer comunicação transmitida pelo **ASSINANTE** ou outros e exonera-se de qualquer responsabilidade e da responsabilidade pelo uso não autorizado ou uso indevido dos serviços.

9.3. O **ASSINANTE** reconhece que a *internet* consiste em múltiplas redes participantes que são detidas em separado e não estão sujeitas ao controle da **QUALITY NETWORK**. O **ASSINANTE** concorda que a **QUALITY NETWORK** não poderá ser responsabilizada por danos incorridos ou por valores pagos quando os serviços se encontrarem temporária ou permanentemente indisponíveis devido a uma avaria ou à cessação dos serviços de *internet* pelas operadoras do serviço de rede ou *internet*, que não se encontrem sujeitas ao controle da **QUALITY NETWORK** ou por erros de transmissão, corrupção ou segurança das informações do **ASSINANTE** transmitidas através dessas redes ou *internet* das operadoras de serviço.

9.4. A **QUALITY NETWORK** não será responsável por quaisquer danos incorridos ou pelos valores pagos em virtude de qualquer descumprimento pelo **ASSINANTE** ou de terceiros, por quaisquer componentes danosos (tais como ataques a vírus, *worms*, sabotagem do computador e “navegação de serviço”). A **QUALITY NETWORK** não será responsável pela quebra de segurança na rede do **ASSINANTE**.

9.5. O **ASSINANTE** concorda que não responsabilizará a **QUALITY NETWORK** por: a) reivindicação de terceiros contra o **ASSINANTE** por danos; b) perdas ou danos dos registros e dados do **ASSINANTE** ou de terceiros, ou c) perdas e danos do **ASSINANTE** associados à inoperabilidade do equipamento ou das aplicações do **ASSINANTE** com qualquer componente dos serviços contratados; d) impossibilidade de finalização de qualquer curso das plataformas de cursos e educação, incluindo EAD (educação à distância).

9.6. A **QUALITY NETWORK** não possui qualquer gerência sobre o conteúdo dos aplicativos/serviços disponibilizados por terceiros, plataformas e/ou aplicativos de *streaming*; TV DIGITAL, entre outros. A **QUALITY NETWORK** não se responsabiliza pela indisponibilidade e/ou cessação de qualquer canal, filme ou conteúdo.

9.7. Qualquer alteração na velocidade e/ou na configuração deverá ter a anuência expressa da **QUALITY NETWORK**.

9.8. Quaisquer atividades necessárias às manutenções ou reconfigurações na rede, e que afetem diretamente a regular prestação dos serviços, deverão ser devidamente informadas o

ASSINANTE, com antecedência de 48 (quarenta e oito) horas da data prevista para a implementação das atividades.

9.9. O **ASSINANTE** indenizará, defenderá e isentará a **QUALITY NETWORK**, seus diretores, funcionários, subcontratadas de e contra quaisquer reivindicações, processos, ações e procedimentos de todos e quaisquer terceiros e pelo pagamento de quaisquer perdas, na medida em que tais perdas ocorram: a) como resultado do não cumprimento pelo **ASSINANTE** das suas obrigações segundo este Contrato; b) de todas e quaisquer reivindicações relacionados com o serviço (incluindo, entre outros, quaisquer reivindicações referentes ao conteúdo transmitido ou violação da legislação referente à proteção de dados), independentemente da forma de ação; seja em descumprimento do Contrato ou ato ilícito extracontratual, garantia ou responsabilidade objetiva; ou c) de reivindicações de infração de direitos autorais, e todas as formas de reivindicações de propriedade intelectual, reivindicações de difamação, reivindicações de publicação de material obsceno, indecente, ofensivo, racista, irracionalmente violento, ameaçador, intimidante ou agressivo, *fake news*, antidemocrático, pedofilia, terrorista e reivindicações de infração da legislação referente à proteção de dados, na medida em que essas perdas se baseiem no: (i) conteúdo de qualquer informação transmitida pelo **ASSINANTE** ou usuários autorizados; (ii) o uso e/ou publicação de todas e quaisquer comunicações ou informação transmitida pela **ASSINANTE** ou usuários autorizados; ou (iii) o uso do(s) serviço(s) pela **ASSINANTE** de qualquer maneira incompatível com os termos deste Contrato.

9.10. A interrupção do serviço não constitui descumprimento ou infração ao Contrato, sendo os descontos concedidos à única penalidade passível de imposição a **QUALITY NETWORK**. Não serão concedidos descontos nos seguintes casos: (i) interrupções inferiores a 30 (trinta) minutos consecutivos; (ii) interrupções programadas pela **QUALITY NETWORK**, desde que notificadas com pelo menos 48h (quarenta e oito horas), por e-mail ou telefone; (iii) interrupções ocasionadas por operação inadequada por parte do **ASSINANTE**; (iv) interrupções ocasionadas por falhas nos equipamentos do **ASSINANTE** ou de sua responsabilidade; (v) interrupções ocasionadas por operação inadequada, falha ou mau funcionamento de equipamento, infraestrutura e serviço que não seja do controle direto da **QUALITY NETWORK**; (vi) quando as interrupções forem resultantes de caso fortuito ou força maior, nos termos da legislação civil em vigor e pandemia; ou outras hipóteses em que não exista a culpabilidade exclusiva da **QUALITY NETWORK**.

9.11. Caso a **QUALITY NETWORK** seja acionada judicialmente em ação a que não deu causa, o **ASSINANTE** se obrigada a requerer a imediata inclusão do seu nome à lide e exclusão da

QUALITY NETWORK, se comprometendo ainda a reparar quaisquer despesas ou ônus a esse título.

CLÁUSULA DÉCIMA – CONDIÇÕES GERAIS

10.1. Nenhuma Parte é agente ou representante legal da outra Parte e este Contrato não cria qualquer associação, parceria, *joint venture* ou relação fiduciária entre a **QUALITY NETWORK** e o **ASSINANTE**.

10.2. Nenhuma Parte tem qualquer autoridade para aceitar ou vincular a outra Parte de qualquer forma, seja qual for. Este Contrato não confere quaisquer direitos, recursos judiciais ou reivindicações de qualquer espécie, a quaisquer terceiros.

10.3. Este Contrato obriga as Partes tão somente na extensão e nos termos aqui acordados. O presente Contrato não constitui qualquer espécie de associação entre as Partes

10.4. O **ASSINANTE** não poderá ceder este Contrato, sem o prévio consentimento por escrito da **QUALITY NETWORK**. Essa cessão sem o prévio consentimento escrito da **QUALITY NETWORK** será nula.

10.4.1. A **QUALITY NETWORK** poderá ceder este Contrato à terceiros, sem o prévio consentimento do **ASSINANTE**.

10.5. As disposições desse Contrato e seus anexos refletem a íntegra dos entendimentos e acordos firmados entre as Partes com relação ao objeto, prevalecendo sobre entendimentos ou propostas anteriores escritas ou verbais.

10.6. As condições apresentadas neste instrumento poderão sofrer alterações, sempre que a **QUALITY NETWORK** entender necessárias para a atualização dos serviços objeto deste Contrato, bem como adequar-se a futuras disposições legais exaradas pela ANATEL.

10.7. O não exercício pela **QUALITY NETWORK** de qualquer direito que lhe seja outorgado pelo Contrato ou ainda, eventual tolerância ou demora quanto a infrações contratuais por parte do **ASSINANTE**, não importará em renúncia de quaisquer direitos, novação ou perdão de dívida, tampouco alteração das cláusulas e condições contratuais e/ou direito adquirido para a outra Parte, mas tão somente ato de mera liberalidade.

10.8. Se uma ou mais disposições desse Contrato vier a ser considerada inválida, ilegal, nula ou inexecutável, a qualquer tempo e por qualquer motivo, tal vício não afetará o restante do dispositivo nesse instrumento, que continuará válido e será interpretado como se tal provisão inválida, ilegal, nula ou inexecutável nunca tivesse existido.

10.9. As Cláusulas desse Contrato que, por sua natureza tenham caráter permanente e contínuo, especialmente relativas à confidencialidade e responsabilidade, subsistirão à sua rescisão ou término, independentemente da razão de encerramento deste Contrato.

10.10. As Partes declaram que esse Contrato não viola quaisquer alterações assumidas com terceiros.

10.11. O presente Contrato poderá ser alterado a qualquer tempo, mediante acordo prévio e escrito entre as Partes.

10.12. Este Contrato obriga as Partes, seus herdeiros e sucessores.

10.13. O **ASSINANTE** se compromete a zelar pela boa imagem e reputação da **QUALITY NETWORK**, não praticando nenhum ato que possa prejudicar a imagem e credibilidade da **QUALITY NETWORK**. O descumprimento desta cláusula poderá acarretar, a critério da **QUALITY NETWORK**, na rescisão de pleno direito do presente Contrato, sem qualquer ônus à **QUALITY NETWORK**, ficando o **ASSINANTE** sujeita às penalidades previstas em Lei e neste instrumento.

10.14. Para os atos em que, por determinação deste Contrato, as Partes tenham que ser notificadas, as notificações deverão ser enviadas para os endereços/e-mail constantes no TERMO DE CONTRATADAÇÃO, sempre por meio idôneo e capaz de comprovar o recebimento.

10.15. As consequências advindas do não atendimento, por qualquer das Partes, do disposto nos itens acima desta cláusula, serão de inteira responsabilidade da Parte omissa.

CLÁUSULA DÉCIMA PRIMEIRA – DA ANATEL

11.1. Nos termos da Resolução n.º 272, de 09 de agosto de 2001, fica informado neste Contrato que informações regulatórias e legislativas norteadoras da prestação de serviço de comunicação multimídia ora CONTRATADA podem ser extraídas no site <http://www.anatel.gov.br>, ou na central de atendimento da ANATEL pelo n.º 133, que funciona de segunda a sexta-feira, nos dias úteis, das 8h às 20h, ou ainda pessoalmente nos seguintes endereços:

11.1.1. Sede - Endereço: SAUS Quadra 06 Blocos C, E, F e H
CEP: 70.070-940 - Brasília – DF, Pabx: (61) 2312-2000. CNPJ: 02.030.715.0001-12.

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

11.1.3. Atendimento Documental - Biblioteca

CLÁUSULA DÉCIMA SEGUNDA – DA CONFIDENCIALIDADE DAS INFORMAÇÕES

12.1. As Partes comprometem-se a manter total sigilo e confidencialidade em relação a quaisquer dados, informações, correspondências e documentos que venham a ser fornecidos pela outra Parte ou que tenha acesso em razão do presente Contrato. As Partes ainda se comprometem a manter total sigilo sobre informações relacionadas ao desempenho, funcionamento ou acesso aos dados armazenados nos servidores do **ASSINANTE**.

12.2. As Partes comprometem-se a manter total sigilo e confidencialidade em relação a quaisquer informações acerca deste Contrato, do objeto, valores, descontos e negociação entabulada pelas Partes.

12.3. A presente cláusula de confidencialidade obriga as Partes, seus sucessores a qualquer título, coligadas, controladoras, controladas, prestadores de serviço e/ou fornecedores, bem como seus respectivos funcionários, prepostos e administradores.

12.4. A **QUALITY NETWORK** detém a custódia de todas as informações de propriedade do **ASSINANTE** que possam por qualquer motivo vir a trafegar na rede ou ficar armazenada em servidores da **QUALITY NETWORK**, permanecendo o **ASSINANTE** como proprietário das informações.

12.5. As informações confidenciais poderão ser reveladas exclusivamente em atendimento a determinações de ordem judicial, sob pena de responder a Parte reveladora por perdas e danos decorrentes do descumprimento do disposto neste item.

DO TRATAMENTO DE DADOS PESSOAIS

12.6. Para fins de preservação da privacidade do usuário de *internet*, as Partes comprometem-se a reter a menor quantidade possível de dados e registros e excluí-los (i) tão logo atingida a finalidade de seu uso ou (ii) se encerrado o prazo determinado por obrigação legal, conforme preceitua o disposto no artigo 13, §2º da Lei do Marco Civil da Internet. As Partes se obrigam a realizar o tratamento de dados pessoais de acordo com as disposições legais vigentes, bem como nos moldes da Lei 13.709/2018, a Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD), visando dar efetiva proteção aos dados coletados de pessoas naturais que possam identificá-las ou torna-las identificáveis, utilizando-os de tais dados tão-somente para os fins necessários à consecução do objeto deste Contrato, ou nos

limites do consentimento expressamente manifestado por escrito por seus respectivos titulares.

12.7. Neste ato o ASSINANTE registra livre manifestação, informada e inequívoca pela qual o Titular dos dados (ASSINANTE) concorda, expressamente, com o tratamento de seus dados pessoais para a finalidade específica, em conformidade com a Lei n.º 13.709/2018 – Lei Geral de Proteção de Dados – LGPD. Ao manifestar sua concordância para com o Termo de Consentimento de Uso de Dados, o Titular (ASSINANTE) consente e concorda que a QUALITY NETWORK, tome decisões referentes ao tratamento de seus dados pessoais, dados referentes as empresas em que atuem os usuários ou dados necessários ao uso dos serviços ofertados pela QUALITY NETWORK, bem como realize o tratamento de tais dados, envolvendo operações como as que se referem a coleta, produção, recepção, classificação, utilização, acesso, reprodução, transmissão, distribuição, processamento, arquivamento, armazenamento, eliminação, avaliação ou controle da informação, modificação, comunicação, transferência, difusão ou extração.

12.8. O ASSINANTE permite e declara inequívoca ciência de que a QUALITY NETWORK poderá compartilhar os seus dados entre diversos setores internos, tais como: NOC, administrativo, jurídico, financeiro, assistência técnica, para a correta execução do objeto contratado. No mais, o ASSINANTE permite e declara inequívoca ciência de que a QUALITY NETWORK poderá compartilhar os seus dados com outras empresas/terceiros contratadas para a execução do objeto contratado, tais como: bancos, empresas e/ou instituições intermediárias de pagamentos, empresas de instalação e manutenção de redes, empresas de serviços de proteção ao crédito, empresas de eventos, agências de publicidade, entre outros.

12.9. O ASSINANTE declara inequívoca ciência de que é de sua exclusiva responsabilidade a utilização dos dados obtidos por meio da prestação dos serviços da QUALITY NETWORK, sendo terminantemente vedada a utilização de tais informações para fins diversos daqueles relativos ao objeto do Contrato, bem como outros fins ilícitos, ou que, de qualquer forma, atentem contra a moral e os bons costumes. A QUALITY NETWORK não será, em qualquer hipótese, responsabilizada pelo uso indevido pelo ASSINANTE e/ou terceiros, com relação a dados armazenados em seus *softwares* e bancos de dados.

12.10. Cada Parte deverá informar seus diretores, empregados, representantes, profissionais ou consultores que lhes prestam consultoria, relativamente a questões referidas neste Contrato, ou a quem as Partes fornecem Informações/dados confidenciais, que tais informações/dados são confidenciais, devendo instruí-los a mantê-las em sigilo e não as

divulgar a terceiros (com exceção das Pessoas a quem as informações já tenham sido divulgadas em conformidade com os termos deste Contrato).

12.11. As Partes se comprometem a adotar as melhores práticas para respeitar a legislação vigente e/ou que venha a entrar em vigor sobre proteção de dados, inclusive, à Lei nº 13.709/2018 (“Lei de Proteção de Dados”).

12.12. A QUALITY NETWORK deverá, considerando os meios tecnológicos disponíveis e adequados às suas atividades, a natureza dos dados armazenados e os riscos a que estão expostos, adotar medidas físicas e lógicas, de caráter técnico e organizacional, para prover confidencialidade e segurança dos dados de modo a evitar sua alteração, perda, subtração e acesso não autorizado, bem como a violação da privacidade dos sujeitos titulares dos dados. Eventual responsabilidade imputável à QUALITY NETWORK em razão de prejuízos de qualquer natureza suportados pelo ASSINANTE em razão de danos ligados ao tratamento de dados pessoais, fica limitada a 30% (trinta por cento) do valor correspondente aos valores efetivamente faturados nos 12 (doze) últimos meses deste Contrato, sem prejuízo da possibilidade de resolução do presente Contrato pela Parte inocente.

12.13. Caso a QUALITY NETWORK seja demanda por qualquer pessoa, autoridade ou entidade, pública ou privada, em razão de vazamento de dados resultantes da atuação do ASSINANTE, fica garantida à QUALITY NETWORK o direito à denúncia da lide, nos termos do artigo 125, II, do Código de Processo Civil.

12.14. As disposições desta Cláusula permanecerão em vigor mesmo após o término deste instrumento.

CLÁUSULA DÉCIMA TERCEIRA – FORO

13.1. Fica eleito o Foro da Comarca do local da prestação do serviço, para dirimir qualquer questão decorrente deste Contrato, com renúncia expressa de qualquer outro, por mais privilegiado que seja.

13.2. O ASSINANTE declara que leu e compreendeu todos os termos deste contrato, o qual está disponibilizado no site da QUALITY NETWORK – www.qualitynetwork.net.br, bem como declara estarem corretas e serem verídicas as informações prestadas no TERMO DE CONTRATAÇÃO, notadamente o endereço de instalação e cobrança.

E por estarem justas e contratadas, firmam o presente instrumento em duas vias de igual teor e forma, na presença das duas testemunhas infra-assinadas para que produzam os devidos efeitos de direito.

Pouso Alegre/MG,

QUALITY NETWORK

WANDA BENTO DE MORAIS SILVA EPP

ASSINANTE

Testemunhas:

1.

2.

TERMO DE CONTRATAÇÃO – PLANO

| | | |
|--|-------------------------------------|---|
| ASSINANTE: | | |
| CPF/MF: | RG n.º: | |
| Endereço de Instalação/Cobrança: | | |
| Município | UF | CEP |
| E-mail: | Telefone: | |
| SERVIÇO CONTRATADO SCM RESIDENCIAL – PLANO: | | |
| <input type="checkbox"/> FIBRA/CABO | <input type="checkbox"/> TV DIGITAL | |
| Velocidade: | Outros: | |
| Prazo: 12 meses | Início: ____/____/____ | |
| Valor Mensal Total: R\$ | | |
| Valor do Aluguel Equipamentos: R\$ | Valor de Instalação: R\$ | |
| Data Vencimento: | <input type="checkbox"/> 05 | <input type="checkbox"/> 10 <input type="checkbox"/> 15 <input type="checkbox"/> 20 <input type="checkbox"/> 25 <input type="checkbox"/> 30 |
| Equipamentos em: | <input type="checkbox"/> Locação | <input type="checkbox"/> Comodato |
| Valor Benefício Internet: R\$ | | |
| Benefício/Descontos/Vantagens ¹ : | | |
| | | |

Pouso Alegre/MG,

QUALITY NETWORK
WANDA BENTO DE MORAIS SILVA EPP

ASSINANTE

¹ Os benefícios/descontos/vantagens estão atrelados ao Contrato de Permanência (Fidelidade) firmado juntamente com o Contrato de Prestação de Serviços de Comunicação Multimídia e Serviços Adicionados. Sendo que neste ato, o **ASSINANTE** declara ter pleno conhecimento que os benefícios/descontos/vantagens, aqui concedidos, estão atrelados ao cumprimento integral do Contrato de Permanência.