



CONTRATOS DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS

CONTRATO DE SERVIÇO DE VALOR ADICIONADO - SVA.
CONTRATO SERVIÇOS DE COMUNICAÇÃO MULTIMÍDIA – SCM
CONTRATO DE PERMANÊNCIA MÍNIMA
DESCRIPTIVO DOS SERVIÇOS CONTRATADOS - DSC

São partes deste contrato o **CLIENTE**, usuário de serviços e a empresa, outorgada pela **ANATEL** para a prestação do Serviço de Comunicação Multimídia – SCM, fornecendo também os Serviços de Valor Adicionado – SVA, ambos acima elencados, (SCM - SVA), **QUEX COMUNICAÇÃO LTDA**, com sede na Rua Domingues de Sá, nº. 293/ sala 506, bairro Icaraí, Niterói, RJ, inscrita no CNPJ sob o n.º 18.884.215/0001-88, neste ATO representada na forma do seu Contrato Social, doravante denominada de "**QUEX**" e, ficando desde já certo e ajustado entre as partes, a totalidade das cláusulas e condições abaixo, aplicáveis aos serviços aqui descritos nas respectivas modalidades contratuais, quer na modalidade de oferta avulsa e/ou conjunta, conforme e de acordo ao **Descritivo dos Serviços Contratados – DSC**, que é parte integrante deste.

CONSIDERAÇÕES INICIAIS:

- 1- A **QUEX** neste ato, oferece os serviços de: **a) Serviço de Valor Adicionado – SVA de conexão e comunicação à rede Internet** e **b) Telecomunicações denominado de Serviço de Comunicação Multimídia - SCM** entre outros serviços, relativos e/ou complementares aos serviços aqui descritos;
- 2- Este contrato se aplica à contratação e oferta dos serviços listados no item 1 acima, individualmente, considerados de oferta avulsa, ou nos termos da Resolução Anatel nº 632, de 7 março de 2014, onde é permitida a oferta conjunta de diferentes serviços pela **QUEX** cuja fruição dar-se-á em simultaneidade e sob condições comerciais diversas daquelas existentes para a oferta individual de cada serviço aqui descrito;
- 3- A Oferta Conjunta dos serviços respeitará, mas não estará limitada, às condições específicas de cada serviço de telecomunicações, podendo ser aditivadas segundo os interesses das partes, descritas no **DSC**.

DEFINIÇÕES:

ÁREA DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇO: área geográfica, onde o serviço é prestado conforme condições preestabelecidas pela Anatel;

ANATEL: Agência Nacional de Telecomunicações, com endereço para correspondência na rua SAUS Quadra 06, Bloco F, 2º andar, Brasília – DF, CEP: 70.070-940, endereço eletrônico www.anatel.gov.br e central de atendimento acessível pelos números 1331 e 1332, este para pessoas com necessidades especiais de fala e audição;

SCM - SERVIÇO DE COMUNICAÇÃO MULTIMÍDIA: Serviço de telecomunicações de interesse coletivo, prestado pela **QUEX** aos seus **CLIENTES**, em regime privado, que possibilita a oferta de capacidade de transmissão, emissão e recepção de informações multimídia, permitindo inclusive o provimento de conexão à internet, utilizando quaisquer meios e destinado ao uso do público em geral, em âmbito Nacional;

SVA – SERVIÇO DE VALOR ADICIONADO: destinado ao uso do público em geral, prestado em regime privado, nas áreas de prestação equivalentes ao SCM que acrescenta, a este serviço de Telecomunicações SCM, que lhe dá suporte e com o qual não se confunde, novas utilidades relacionadas ao acesso, armazenamento,



apresentação, movimentação ou recuperação de informações;

DSC – DESCRITIVO DOS SERVIÇOS CONTRATADOS: Descritivo de serviços e respectivos valores devidos pelo **CLIENTE**, à **QUEX** em contrapartida da manutenção da disponibilidade do acesso dos serviços de forma e valores individualizados. É o Instrumento particular destinado à formalização da contratação do(s) serviço(s), que poderá ser celebrado, desde que por maior de idade capacitado: (a) pessoalmente; (b) remotamente (telefone ou através sítio **QUEX**) ou qualquer outro meio que permita ao **CLIENTE** manifestar a sua intenção de contratar os serviços da **QUEX**;

QUEX FIBRA: Modalidade SCM de oferta de acesso físico de Internet, para aquisição avulsa por parte do **CLIENTE** ou adicionalmente aos demais serviços da empresa;

QUEX WI-FI: Modalidade de oferta de serviços de locação ou comodato de equipamentos, drivers, switches, roteadores e demais facilidades para aquisição avulsa em locação por parte do **CLIENTE** ou adicionalmente aos demais serviços, relativos aos serviços da empresa;

SUPORTE QUEX: Modalidade de oferta de serviços de suporte e assistência técnica e de informação individualizada, para aquisição avulsa por parte do **CLIENTE** ou adicionalmente aos demais serviços, relativos aos serviços da empresa, dar-se-ando de forma corretiva, preventiva ou preditiva, conforme o caso ou contrato.

QUEX CORPORATIVO: Modalidade de oferta de serviços de outsourcing para empresas que necessitem de expertise em acesso Internet e em redes de dados para desenvolvimento de seu negócio de forma mais eficiente, obtendo desta forma mais tempo para se concentrar nos aspectos fulcrais da gestão empresarial, para aquisição avulsa por parte do **CLIENTE** ou adicionalmente aos demais serviços, relativos aos serviços da empresa;

OUTORGA: Ato administrativo da Agência Reguladora, vinculado à concessão, em regime privado, de autorização para exploração de serviço de Telecomunicações, quando preenchidas as condições objetivas e subjetivas necessárias à sua obtenção;

CONCESSÃO: É a delegação da prestação de um serviço de telecomunicações mediante contrato, por prazo determinado, no regime público, sujeitando-se a concessionária aos riscos empresariais, remunerando-se pela cobrança de tarifas dos usuários ou por outras receitas alternativas e respondendo diretamente pelas suas obrigações e pelos prejuízos que causar;

LOGIN DE ACESSO: Identificação de **CLIENTE** que possibilita a disponibilização dos serviços descritos no **DSC** pela aceitação e assinatura do **DSC** relativos aos serviços contratados;

SAC: Canal de atendimento telefônico ao **CLIENTE** usuário dos serviços prestados pela **QUEX**, responsável pela interface relativa aos serviços ofertados e tratamento e solução de eventuais solicitações, reclamações e demais sugestões sobre os serviços, rescisão de contratos ou qualquer outra demanda ligada aos serviços da **QUEX**;

CENTRAL: Canal de atendimento sempre acessível ao **CLIENTE** usuário através do número telefônico para **(21) 3674-0901**;

SITE: Sítio URL para acesso virtual à página web da empresa, no endereço: <https://wlnet.com.br/wle-corporativo>;

E-MAIL: Endereço de correio eletrônico para contato virtual com a empresa, comercial@QUEX.com.br;

CLIENTE/USUÁRIO: Pessoa natural ou jurídica que assina o presente Contrato com a **QUEX**;

CÓDIGO DE ACESSO: Conjunto de caracteres alfanuméricos descrito no **DSC**, que identifica o **CLIENTE** e os serviços a ele vinculados ou contratados;



LGPD: Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais, Lei nº 13.709/2018, é a legislação brasileira que regula as

atividades de tratamento de dados pessoais e que também altera os artigos 7º e 16 do Marco Civil da Internet, estabelece regras sobre coleta, armazenamento, tratamento e compartilhamento de dados pessoais, impondo proteção e penalidades para o seu não cumprimento;

LGT: Lei Geral de Telecomunicações nº 9.472, de 1997.

FRAUDE: Atividade, de qualquer natureza, que tenha como objetivo ou finalidade, causar dano deliberado à QUEX e/ ou a terceiros por ela contratados, através da utilização de qualquer tipo de qualquer recurso afeto ao universo das telecomunicações e/ou comunicações e/ou ainda, relativos ao fornecimento à QUEX de informações incorretas e ou inverídicas, incluindo aquelas relativas à dados pessoais e ou cadastrais e ou semelhantes;

CONEXÃO À INTERNET: Habilitação de qualquer terminal destinado ao envio e/ou recebimento de pacotes de dados através da rede Internet, mediante a atribuição ou autenticação de um endereço IP, de natureza estática (IP fixo) ou dinâmica;

EQUIPAMENTO: Qualquer tipo ou modelo de equipamento fornecido, disponibilizado e instalado pela QUEX, necessário à fruição do serviço prestado ao **CLIENTE**, podendo ser adquirido ou locado por este;

TAXA DE INSTALAÇÃO: Valor devido, se e quando for o caso, pelo **CLIENTE** à QUEX, tanto no início da prestação de serviço, como na reinstalação deste, em virtude de inadimplemento por parte do **CLIENTE**, que permita-lhe o retorno do recebimento perfeito e fruição dos serviços contratados;

MENSALIDADE: Valor fixo pago mensalmente pelo **CLIENTE** à QUEX pela contraprestação mensal dos serviços descritos no **DSC**, fixado conforme ou a partir dos serviços escolhidos;

OS - ORDEM DE SERVIÇO: Formulário emitido pela QUEX, tendo por origem os termos descritos no **DSC**, bem como a composição de todo o histórico de atendimentos prestados ao **CLIENTE** e que constituirá parte integrante deste Contrato, para todos os fins e efeitos de direito;

PORTAL CLIENTE: Espaço reservado ao **CLIENTE** disponibilizado no endereço eletrônico <https://wlenet.com.br/wle-corporativo> por meio do qual é disponibilizado ao **CLIENTE**, todas as informações sobre o(s) Serviço(s) objeto do presente Contrato descritas no **DSC** e demais condições a ele relacionadas, bem como comunicados úteis e relevantes;

REDE EXTERNA: Segmento da rede de telecomunicações em suporte do serviço de SCM, que se estende do local de acesso central da QUEX e de suas derivações até o endereço do **CLIENTE**;

REDE INTERNA DO CLIENTE: Segmento da rede interna destinada à recepção dos serviços da QUEX, que se inicia em terminal localizado nas dependências do imóvel indicado pelo **CLIENTE** e se estende até o ponto de acesso à rede externa da QUEX.

REGULAMENTAÇÃO ANATEL: Regulamentos e normas relativos à prestação do Serviço de Comunicação Multimídia – SCM;

RGC: Regulamento Geral de Direitos do Consumidor de Serviços de Telecomunicações, aprovado pela Resolução da Anatel nº 632/2014;

SERVIÇOS: Todos os serviços de telecomunicações ou não, prestados no âmbito do presente Contrato e respectivo descritivo – **DSC**;

USO INADEQUADO: Utilização inadequada e ou indevida dos recursos de telecomunicações ou comunicações, entre outras consideradas sob a mesma tutela, em geração massiva de chamadas ou tráfego, com finalidade



diversa da transmissão de voz, dados e outros sinais, que objetivem: a)causar anomalias na rede e/ou obter lucro através do desbalanceamento entre a receita de público e os valores de remuneração, b) invadir a privacidade de outros usuários, c)causar danos à rede e ou a outros usuários, d) praticar crime e ou contravenção através do uso da rede internet, e) outros assemelhados;

PERFORMANCE: Capacidade de transmissão da informação telemática medida conforme critérios estabelecidos em regulamentação específica pela Agência Reguladora - ANATEL.

VISITA IMPRODUTIVA: Defeitos e ou anomalias não atribuíveis à **QUEX**, incluindo, mas não se limitando a: equipamento terminal desligado, cabo e ou cordão óptico rompidos, falhas em equipamentos próprios ou de terceiros conectados a interface de entrega do serviço, equipamentos terminais danificados por imprudência ou imperícia do CLIENTE, restrição de acesso ao local, nas visitas técnicas agendadas.



QUEX COMUNICAÇÃO LTDA

CONTRATO DE SERVIÇO DE VALOR ADICIONADO – SVA

CARACTERÍSTICAS: O Serviço de Valor Adicionado, doravante denominado simplesmente por **SVA** caracteriza-se por destinado ao uso do público em geral, prestado em regime privado, nas áreas de prestação equivalentes ao SCM que acrescenta, a um serviço de Telecomunicações, como o SCM, que lhe dá suporte e com o qual não se confunde, novas utilidades relacionadas ao acesso, armazenamento, apresentação, movimentação ou recuperação de informações.

Não se trata, portanto, de um serviço de Telecomunicações, mas agrega a este, a totalidades das operações e fruições das conexões, gerenciamento e suporte de todo o tráfego de dados.

É de suma importância para o correto e específico tratamento de toda a segurança da rede, expertise que destaca a QUEX no competitivo mercado de conexões e tratamento seguro da navegação na grande rede de seus CLIENTES.

MODALIDADE DE OFERTA:

a - A **QUEX** não condiciona a oferta dos seus serviços ao consumo casado de qualquer outro bem ou serviço prestado por seu intermédio ou de seus parceiros comerciais e de infraestrutura, pois seu SVA é diferenciado;

b- A totalidade dos serviços é oferecida ao mercado de forma avulsa em conjunto à totalidade dos demais serviços, todos definidos neste contrato, aplicando-se respectiva regulamentação vigente;

c- A seu critério, a **QUEX** poderá ofertar qualquer dos seus serviços sob condições promocionais, incluindo-se, mas não se limitando, a descontos nas tarifas e preços, facilidade ou comodidades adicionais, como nesta oferta de SVA;

d- Todos os serviços e promoções comercializados pela **QUEX** encontram-se descritos no sítio web da empresa;

e- As partes (**QUEX** e o **CLIENTE**) reconhecem que qualquer serviço, oferta conjunta e promoção, estão sujeitas, em qualquer momento, a alteração, suspensão ou exclusão por determinação legal e ou das Agências Reguladoras, alteração na legislação ou à critério da **QUEX**, mediante aviso prévio ao **CLIENTE** e nos termos da regulamentação editada pela ANATEL;

CONTRATAÇÃO:

a- Todos os Serviços, SVA e SCM, ofertados pela **QUEX** poderão ser contratados pelo **CLIENTE**, através do centro de atendimento telefônico e ou através do sítio URL da QUEX;

b- O simples uso de quaisquer dos serviços ou a ausência de manifestação objetiva da desistência da contratação pelo **CLIENTE**, a contar da data de ativação dos serviços, implicará na automática anuência e aceitação integral, por este, dos termos deste contrato, bem como das características dos serviços contratados e descritos no **DSC**;

c- Toda e qualquer contratação de quaisquer dos serviços dependerá da prévia existência de disponibilidade e viabilidade técnica para validar sua aceitação e desta dependerá a ativação dos serviços contratados no local (imóvel) de sua instalação, ressalvadas as normas regulatórias aplicáveis às legislações em vigor;

d- A disponibilidade técnica refere-se à capacidade da **QUEX** de atendimento ao **CLIENTE**, considerando, entre



outros fatores, o atingimento da totalidade de sua capacidade tecnológica, a cobertura e a disponibilidade no local de instalação, sem a necessidade de investimento suplementar;

- e- No ato da ativação de quaisquer dos serviços, o **CLIENTE** receberá o **DSC** do contrato, bem como os demais instrumentos relativos à oferta, inclusive as eventuais condições promocionais e descontos nos preços dos serviços, juntamente com *login* e senha de acesso ao espaço reservado ao **CLIENTE** no sítio URL da **QUEX**;
- f- Caso a contratação de algum dos serviços se dê por meio de atendimento remoto, a documentação necessária à ativação desse(s) serviço(s), dar-se-á somente após a entrega destes, quer por cópia ou por mídia eletrônica;
- g- O modelo dos termos do presente contrato poderá ser consultado a qualquer tempo pelo **CLIENTE** no sítio da **QUEX** e/ou por requisição formal deste ao centro de atendimento ao usuário;
- h- A **QUEX** se reserva no direito de promover alteração de qualquer condição do presente contrato, mediante aviso prévio no prazo legal exigível ou por regulamentação regulatória aplicável;

LGPD - TRATAMENTO DE DADOS PESSOAIS NO SERVIÇO DE VALOR ADICIONADO:

- 1- O **CLIENTE** declara o conhecimento prévio e plena concordância com o tratamento dos dados pessoais descritos na item **3** abaixo, efetuado pela **QUEX**, para finalidade específica aqui definida, em conformidade com a Lei nº 13.709/18 – Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais LGPD. Fica definido que o titular dos dados pessoais, responsável pelos dados informados, é o **CLIENTE** nos termos do presente contrato;
- 2- O **CLIENTE** declara plena concordância que a **QUEX**, doravante nesta cláusula denominada **CONTROLADORA**, na forma do Art. 5º da LGPD, realize o tratamento dos seus dados pessoais de cadastro informados no presente, na forma do Art. 7º, I, da LGPD, através de operações como as que se referem à coleta, produção, recepção, classificação, utilização, acesso, reprodução, transmissão, distribuição, processamento, arquivamento, armazenamento e eliminação, bem como na avaliação ou controle da informação, modificação, comunicação, transferência, difusão ou extração;
- 3- A **CONTROLADORA** fica expressamente autorizada a realizar o tratamento dos seguintes dados pessoais e sensíveis do titular, **CLIENTE**, conforme Art. 7º, I, da Lei nº 13.709/18:
 - Nome completo.
 - Data de nascimento.
 - Número e imagem da Carteira de Identidade (RG).
 - Número e imagem do Cadastro de Pessoas Físicas (CPF).
 - Número e imagem da Carteira Nacional de Habilitação (CNH).
 - Estado civil.
 - Endereço completo.
 - Números de telefone, WhatsApp e endereços de e-mail.
 - Banco, agência e número de contas bancárias.
 - Bandeira, número, validade e código de cartões de crédito.
 - Dados de acesso específicos para uso dos serviços da **CONTROLADORA**.
 - Comunicação, verbal e escrita, mantida entre o **CLIENTE** E **CONTROLADORA**.
 - Participação em sociedades e afins.

4- O tratamento dos dados pessoais listados no item 3 acima, tem as seguintes finalidades, de acordo com os art. 5º, XII e 8º, §1º e §4º, da lei 13.709/18:

- Possibilitar à CONTROLADORA e ao CLIENTE o relacionamento comercial;
- Possibilitar a elaboração de aditivos, anexos, adendos, contratos comerciais e respectiva emissão de notas fiscais, cobranças e demais atos administrativos necessários ao relacionamento comercial com o CLIENTE;
- Possibilitar que a CONTROLADORA envie ou forneça ao CLIENTE, seus produtos e serviços, de forma remunerada ou gratuita;
- Possibilitar que a CONTROLADORA estruture, teste, promova e faça propaganda de produtos e serviços e outros materiais de marketing, personalizados ou não, ao perfil exclusivo ou não do CLIENTE, através dos canais de comunicação informados por este;
- Possibilitar que a CONTROLADORA gerencie os registros de eventuais acessos às instalações do CLIENTE por seus funcionários, como forma de adequação aos termos de segurança e funcionamento dos serviços, dentro das boas práticas relativas ao tratamento de informações;
- Possibilitar que a CONTROLADORA realize o processamento dos pagamentos efetuados pelo CLIENTE, via depósito, cartão de crédito/débito, seja de forma manual ou automática;
- Possibilitar que a CONTROLADORA gerencie e mantenha armazenado os registros de chamados abertos pelo CLIENTE, que deverão ser sempre formalizados após o primeiro contato, através de e-mail, Ordem de Serviço, telefone, chat, CRM etc.;
- Possibilitar que a CONTROLADORA gerencie e mantenha armazenado todos os registros e logs de conexão e desconexão, bem como do tempo de permanência conectado do CLIENTE nos prazos e adequados à legislação pertinente e relativa à matéria;
- A CONTROLADORA fica autorizada a compartilhar os dados pessoais do CLIENTE com outros agentes de tratamento de dados, caso seja necessário para as finalidades listadas neste termo, observados os princípios e as garantias estabelecidas pela Lei nº 13.709/18, nos termos do art. 7º, §5º da referida norma;
- A CONTROLADORA fica autorizada a compartilhar os dados pessoais do CLIENTE, se instada por entidades públicas, caso seja necessário para as finalidades listadas neste termo, observados os princípios e as garantias estabelecidas pela Lei nº 13.709/18, nos termos do Art. 7º, §5º da LGPD;
- A CONTROLADORA responsabiliza-se pela manutenção de boas práticas de medidas de segurança, técnicas e administrativas aptas a proteger os dados pessoais de acessos não autorizados e de situações acidentais ou ilícitas de destruição, perda, alteração, comunicação ou qualquer forma de tratamento inadequado ou ilícito dos dados pessoais do CLIENTE CONTRATANTE e na forma do Art. 48 da LGPD, obriga-se a comunicar ao CLIENTE e à Autoridade Nacional de Proteção de Dados – ANPD, eventual ocorrência de incidente de segurança que possa acarretar risco ou dano relevante ao CLIENTE;
- A CONTROLADORA poderá manter e tratar os dados pessoais do CLIENTE durante a vigência do contrato e por no mínimo 05 anos após a rescisão por período indefinido após anonimizados, (sem possibilidade de associação ao indivíduo);



- O CLIENTE poderá solicitar via e-mail ou correspondência à CONTROLADORA, após o período de tratamento dos dados aqui estabelecido, que sejam eliminados os dados pessoais não anonimizados, na forma descrita pela LGPD;
- O CLIENTE, titular dos dados, tem direito a obter da CONTROLADORA, em relação aos dados por ele tratados, a qualquer momento e mediante requisição: I - confirmação da existência de tratamento; II - acesso aos dados; III - correção de dados incompletos, inexatos ou desatualizados; IV - anonimização, bloqueio ou eliminação de dados desnecessários, excessivos ou tratados em desconformidade com o disposto na Lei nº 13.709/18; V - portabilidade dos dados a outro fornecedor de serviço ou produto, mediante requisição expressa e observados os segredos comercial e industrial, de acordo com a regulamentação do órgão controlador; VI - portabilidade dos dados a outro fornecedor de serviço ou produto, mediante requisição expressa, de acordo com a regulamentação da autoridade nacional, observados os segredos comercial e industrial; VII - eliminação dos dados pessoais tratados com o consentimento do titular, exceto nas hipóteses previstas no Art. 16 da Lei nº 13.709/18; VIII - informação das entidades públicas e privadas com as quais o controlador realizou uso compartilhado de dados; IX - informação sobre a possibilidade de não fornecer consentimento e sobre as consequências da negativa; X - revogação do consentimento, nos termos do § 5º do Art. 8º da Lei nº 13.709/18;
- Este consentimento poderá ser revogado pelo titular dos dados, a qualquer momento, mediante solicitação via e-mail ou correspondência à empresa QUEX;

DIREITOS E OBRIGAÇÕES DO CLIENTE:

Sem prejuízo das demais disposições deste contrato e da regulamentação vigente, são **direitos** do CLIENTE:

- 1- Acesso e fruição dos Serviços dentro dos padrões de qualidade e regularidade previstos na regulamentação e conforme as condições ofertadas e contratadas;
- 2- Prévio conhecimento e 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;
- 3- Inviolabilidade e sigilo da comunicação trocada entre o CLIENTE e a QUEX, respeitadas as hipóteses e condições constitucionais, legais e administrativas de quebra de sigilo de telecomunicações e as atividades de intermediação da comunicação das pessoas com deficiência, nos termos da regulamentação aplicável;
- 4- Não suspensão do serviço sem sua solicitação, ressalvada as hipóteses previstas neste contrato, na lei e/ou na regulamentação aplicável;
- 5- Respeito à sua privacidade nos documentos de cobrança e na utilização de seus dados pessoais pela QUEX, nos termos da legislação e regulamentação aplicável;
- 6- Recebimento do documento de cobrança pelos serviços prestados no formato adequado, respeitada a antecedência mínima de 5 (cinco) dias da data de vencimento, através de correio eletrônico e/ou por qualquer outro meio que seja disponibilizado, para os endereços informados pelo CLIENTE e constantes do seu cadastro efetuado junto à QUEX;
- 7- Contestação de valores constantes dos documentos de cobrança que considerar indevidos, observadas as previsões da regulamentação própria;
- 8- Resposta eficiente e tempestiva pela QUEX às suas reclamações, solicitações de serviços e pedidos de



informação;

- 9- Ter restabelecida a integridade dos direitos relativos à prestação dos Serviços, a partir da quitação do débito ou em caso de celebração de acordo com a **QUEX**, a partir da confirmação do pagamento da primeira parcela do acordo, conforme prazos regulamentares ou contratuais;
- 10- Não ser obrigado ou induzido a adquirir serviços, bens ou equipamentos que não sejam de seu interesse, bem como não ser compelido a se submeter a qualquer condição, salvo diante de questão de ordem técnica, para recebimento do serviço, nos termos da regulamentação;
- 11- Obter, mediante solicitação, a suspensão temporária do Serviço, com um mínimo de 30 dias e um máximo de 120 dias de suspensão, uma única vez a cada 12 meses, nos termos deste contrato e da regulamentação específica regulada sobre o assunto pela ANATEL;
- 12- Receber os termos do contrato, DSC e demais documentos aplicáveis à contratação sem qualquer ônus e independentemente de solicitação;
- 13- Transferir a titularidade de seu contrato, mediante cumprimento pelo novo titular, na integralidade, dos requisitos necessários à contratação inicial dos serviços, dispostos na regulamentação aplicável;
- 14- Não ser cobrado pela assinatura ou qualquer outro valor referente aos serviços durante a sua suspensão total, nos termos da regulamentação aplicável;
- 15- Sem prejuízo das demais disposições deste Contrato e da regulamentação vigente, e demais documentos aplicáveis à contratação, são **obrigações** do **CLIENTE**: a) Utilizar adequadamente os serviços e os equipamentos eventualmente fornecidos em comodato e ou locação pela **QUEX**, zelar por sua integridade e devolvê-los à **QUEX** em perfeito estado de utilização, salvo efeitos decorrentes da utilização normal, b) Cumprir as obrigações fixadas no contrato e demais documentos aplicáveis à contratação, em especial efetuar pontualmente o pagamento referente à sua prestação, observadas as disposições regulamentares, c) Somente conectar à rede da **QUEX** terminais que possuam certificação expedida ou aceita pela ANATEL, mantendo-os dentro das especificações técnicas segundo as quais foram certificados;
- 16- Indenizar a **QUEX** por todo e qualquer dano ou prejuízo a que der causa, por infringência de disposição legal, regulamentar ou contratual, sem prejuízo de outras sanções;
- 17- Comunicar imediatamente à **QUEX**: (a) o roubo, furto ou extravio de dispositivos de acesso; (b) a transferência de titularidade do dispositivo de acesso; (c) qualquer alteração das informações cadastrais;
- 18- Prestar as informações que lhe forem solicitadas, quando exigidas por lei, contrato e/ou regulamentação aplicável, relacionadas à fruição dos serviços e colaborar para sua adequada prestação;
- 19- Responsabilizar-se por qualquer prejuízo causado à **QUEX** em decorrência do não atendimento de qualquer um dos termos do presente contrato;
- 20- Manter os Equipamentos no(s) local(is) informado(s) pela **QUEX**, contatando-a previamente para agendamento, nos casos em que necessitem de manutenção ou alteração do local de instalação, respeitadas as especificações regulamentares cabíveis;
- 21- Responsabilizar-se pelo uso adequado de senhas ou outros dispositivos de segurança eventualmente disponibilizados pela **QUEX**, cuja utilização está sob sua exclusiva responsabilidade;
- 22- Assumir as responsabilidades, quer na condição de locatário, comodatário ou ainda como fiel depositário, de guarda e conservação dos equipamentos (quando aplicável) de propriedade da **QUEX**, disponibilizados para a prestação dos serviços, comprometendo-se a devolvê-los em perfeito estado de conservação e utilização quando da rescisão contratual, estando ciente do ônus decorrente da negativa da entrega dos referidos



equipamentos, nos termos acima descritos.

- 23- Entregar, no momento da instalação ou sempre que solicitado pela **QUEX**, cópia dos documentos de identificação pessoal, tais como RG, CPF, CNPJ, Contrato Social, comprovante de endereço, dentre outros, que comprovem os **dados cadastrais atuais** informados pelo **CLIENTE** quando da contratação;
- 24- Não comercializar, ceder, locar e sublocar os serviços prestados pela **QUEX** a terceiros, sob pena de rescisão contratual, sem prejuízo das demais penalidades previstas em lei e regulamentação específica;
- 25- Tomar ciência dos termos e condições do contrato previamente antes de sua assinatura, bem como manter-se atualizado acerca dos termos e condições das possíveis novas versões dele, que são disponibilizadas no sítio web da **QUEX**;
- 26- Comunicar à **QUEX**, por qualquer meio formal disponível, toda e qualquer irregularidade ou mau funcionamento do serviço ou fato nocivo à segurança, visando possibilitar a adequada assistência e/ou orientação e/ou demais procedimentos necessários à normalidade dos serviços;
- 27- Arcar com os custos de reparo, reposição, manutenção de rotina e de emergência dos equipamentos avariados ou danificados, quando for responsável pelo defeito ou a este der causa;
- 28- Permitir a visita e o acesso dos técnicos da **QUEX** ou por ela indicados quando da instalação, ativação e manutenção dos Serviços, bem como em caso de suspeita de seu uso indevido ou inadequado;
- 29- Permitir a retirada de todos os equipamentos eventualmente fornecidos pela **QUEX**, quando aplicável, na hipótese de rescisão do contrato ou de qualquer tipo de alteração nas características dos Serviços que implique em sua remoção e/ou substituição, dentro do horário comercial previamente agendado pela **QUEX**.

DIREITOS E OBRIGAÇÕES DA QUEX:

Sem prejuízo das demais disposições desse contrato e da regulamentação vigente, são **obrigações** da **QUEX**:

- 1- Realizar a prestação dos serviços em condições técnicas e boas práticas adequadas à prestação de seus serviços, nos termos do contrato, do **DSC** escolhido e determinado pelo **CLIENTE**, da regulamentação e aqueles oriundos dos atos regulatórios e da legislação vigentes no país.
- 2- Realizar a estrita observância à totalidade da normativa relativa à Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais – LGPD, comunicando à Autoridade Nacional de Proteção de Dados – ANPD, eventuais incidentes e riscos observados;
- 3- Observar as boas práticas relativas à prestação de seus serviços e às normas e regulamentos relativos ao ambiente regulatório dos mesmos;
- 4- Possibilitar ao **CLIENTE** a verificação dos débitos vencidos ou vincendos por meio eletrônico;
- 5- Apresentar todos os formais relativos à cobrança dos serviços prestados, no formato adequado, respeitada a antecedência mínima de 5 (cinco) dias da data de vencimento, pelos meios disponibilizados na central do assinante, para os endereços de e-mail informados pelo **CLIENTE** e constantes do seu cadastro, e/ou por qualquer outro meio eletrônico quando o **CLIENTE** se manifestar por essa opção;
- 6- Informar, de forma ostensiva, clara e objetiva, os contatos telefônicos para atendimento aos seus **CLIENTES**, que constará do documento de cobrança, do sítio web da **QUEX** e de todos os documentos e materiais impressos, que são entregues no momento da contratação dos Serviços e durante o seu fornecimento, informando eventuais alterações de forma a manter o **CLIENTE** informado;
- 7- Informar o endereço da sede de atendimento ao **CLIENTE** no sítio da **QUEX** bem como os horários de funcionamento comercial;
- 8- Atender as solicitações de suporte técnico, instalação, reparo ou mudança de endereço, se houver



disponibilidade técnica para atendimento, conforme condições prévias e prazos dispostos na regulamentação aplicável a cada serviço descrito no **DSC**;

- 9- Sem prejuízo das demais disposições deste contrato e da regulamentação vigente, são **direitos** da **QUEX**:
- a) Receber pontualmente o pagamento das faturas expedidas relativo à contraprestação dos mesmos, b) Realizar promoções, reduções, ofertas e demais atos comerciais de forma não discriminatória e segundo critérios objetivos e legislação vigente, c) Alterar características relativas aos serviços ofertados, visando a prestação mais eficaz de seus serviços e sempre informando ao **CLIENTE** com 30 (trinta) dias de antecedência, dessas alterações, se for o caso,

PREÇO E CONDIÇÕES COMERCIAIS:

- 1- Pela prestação de quaisquer dos serviços, o **CLIENTE** pagará à **QUEX**, os valores vigentes na data da prestação destes, incluindo todos os valores relativos aos serviços descritos no **DSC**, acrescido de todos os valores e tarifas e dos serviços adicionais eventualmente contratados e todos os demais valores previstos nos documentos da oferta e contratação, quando e se aplicáveis;
- 2- O **CLIENTE** é responsável pelo pagamento do documento de cobrança emitido em virtude dos serviços prestados, respeitando a incidência tributária aplicável conforme a legislação vigente, independentemente do seu recebimento, na data designada para tanto, descrita no **DSC**;
- 3- Os valores pagos poderão ser cobrados proporcionalmente ao período de utilização do serviço no ciclo de faturamento – cláusula pró-rata-die;
- 4- O **CLIENTE** poderá escolher uma, dentro das opções de faturamento oferecidas pela **QUEX**, para ser a data de vencimento mensal do seu documento de cobrança;
- 5- O documento de cobrança deverá ser pago na data de vencimento, na rede bancária credenciada ou por outros meios admitidos na lei ou neste Contrato e ou demais documentos aplicáveis;
- 6- Sem prejuízo de outras disposições legais ou contratuais, o não pagamento do documento de cobrança, total ou parcialmente, até a data de vencimento, gerará para o **CLIENTE** sobre o valor do inadimplemento, a partir do dia seguinte ao do vencimento, a cobrança de: a) Multa moratória de 2% (dois por cento) ao mês, (b) juros legais de 1% (um por cento) ao mês calculados proporcionalmente ao tempo do atraso, bem como (c) atualização do débito pelos índices admitidos por lei ou regulamentação vigente;
- 7- **A inadimplência de que trata esta cláusula autoriza a QUEX a incluir os dados do CLIENTE nos cadastros de proteção ao crédito, enquanto perdurar o débito nos termos da regulamentação editada pela ANATEL;**
- 8- Em caso de celebração de acordo para quitação de débito do **CLIENTE**, a **QUEX** (a) **restabelecerá os serviços, caso suspenso parcialmente ou totalmente em 24 (vinte e quatro) horas contadas da confirmação do pagamento da primeira parcela;** (b) encaminhará o instrumento pelo qual se formalizar o acordo juntamente com as parcelas a ele referentes em documento de cobrança apartado; (c) e solicitará a baixa da inscrição dos dados do **CLIENTE** junto aos cadastros de inadimplência, quando se concluir o pagamento das parcelas;
- 9- Em caso de inadimplemento das condições do acordo, ainda que parcial, a **QUEX** poderá suspender totalmente a prestação dos serviços, após transcorridos 15 (quinze) dias da notificação sobre a existência do débito;
- 10- No preço acordado por ocasião da contratação, 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;

- 11- Os valores dos serviços poderão ser reajustados após decorridos 12 (doze) meses com base na variação do IGPM, ou em menor período previsto em lei, a partir do mês de contratação dos Serviços, conforme os índices de reajuste relativos ao período de contratação de cada um dos serviços;
- 12- O reajuste dos serviços de oferta conjunta observará os critérios previstos nos Informes de Preços disponíveis no sítio web da **QUEX**;
- 13- O reajuste anual do preço dos serviços não se confunde ou interferem com as alterações dos valores advindas de ofertas promocionais, sob qualquer natureza, eventualmente praticadas pela **QUEX**;
- 14- Na contratação de ofertas promocionais, o **CLIENTE** pagará, pelo menos, a primeira mensalidade pela prestação do serviço, mesmo tendo cancelado o serviço antes de completar 1 (um) mês de contratação;
- 15- Nos valores relativos aos serviços contratados, estão inclusos todos os tributos incidentes e demais encargos específicos do setor de Telecomunicações;
- 16- Todos os tributos incidentes sobre qualquer valor devido em relação à prestação dos Serviços já estão inclusos nos valores pagos pelo **CLIENTE** e serão automaticamente acrescidos aos valores cobrados, eventuais valores relativos e oriundos à criação de qualquer tributo que venha a incidir sobre o objeto deste contrato, ou alteração das alíquotas dos tributos atualmente incidentes;

FUIÇÃO DE QUAISQUER DOS SERVIÇOS CONTRATADOS À QUEX:

- 1- Para a ativação e prestação dos Serviços, quando aplicável, o **CLIENTE** deverá adquirir, construir e manter toda a infraestrutura e demais equipamentos que compreendam sua rede telemática interna, desde o terminal localizado em suas dependências até o ponto de interconexão à rede da **QUEX**, consoante às boas práticas de tratamento de redes de dados e adequadas à normativa da **ABNT**;
- 2- Se necessário, a **QUEX** poderá fornecer em locação ao **CLIENTE**, equipamentos e demais meios de sua propriedade ou contratados de terceiros, com vistas a facilitar o acesso deste ao uso dos serviços;
- 3- Quando do recebimento dos equipamentos disponibilizados pela **QUEX**, o **CLIENTE** deverá ler e assinar a **OS - Ordem de Serviço**, parte integrante do **DSC**, contendo todas as condições e características desses equipamentos, atestando o recebimento e o perfeito estado de conservação e funcionamento dos mesmos, quando aplicável;
- 4- O **CLIENTE** é único responsável pela utilização adequada dos equipamentos fornecidos pela **QUEX**, bem como deverá zelar por sua integridade, comprometendo-se, neste ato a: (a) não realizar, nem permitir que terceiros estranhos à **QUEX** façam quaisquer intervenções, mudança de local de instalação e ou inspeções no(s) equipamento(s); (b) reparar às suas expensas os danos decorrentes da má utilização do(s) Equipamento(s); (c) comunicar à **QUEX** a existência de quaisquer defeitos ou de anomalias e (d) manter os Equipamentos nos locais originais de sua instalação e não permitir sua remoção sem a prévia autorização formal da **QUEX**;
- 5- Em caso de falha no fornecimento de energia elétrica, por culpa do **CLIENTE**, de terceiros ou da concessionária de energia elétrica da região onde os serviços estiverem sendo, o **CLIENTE**, neste ato declara plena ciência de que poderá haver interrupções temporárias no serviço, até que o fornecimento de energia elétrica seja restabelecido e em conformidade;
- 6- O **CLIENTE** providenciará às suas expensas exclusivas, a devolução dos equipamentos disponibilizados e instalados no seu endereço à **QUEX** devolvendo-os **QUEX** após a rescisão do Contrato, sem qualquer



contestação;

- 7- O **CLIENTE** notificado para devolução de equipamentos, em local indicado pela **QUEX**, terá 10 (dez) dias após a notificação para fazê-lo, sob pena de cobrança em caso de recusa e/ou descumprimento do prazo acima descrito;
- 8- Caso a **QUEX** não consiga o acesso a fim de poder retirar os equipamentos instalados no local informado pelo **CLIENTE** por culpa deste, o mesmo ficará responsável pela entrega desses equipamentos à **QUEX**. Para tanto, a **QUEX** comunicará o **CLIENTE**, por qualquer meio hábil, que foi impedida de retirar os equipamentos, indicando o motivo do impedimento e o local onde os equipamentos deverão ser entregues pelo **CLIENTE**;
- 9- A não entrega dos equipamentos disponibilizados pela **QUEX** por parte do **CLIENTE**, por qualquer motivo, em até 10 (dez) dias a contar da data de recebimento do comunicado da **QUEX**, o **CLIENTE** estará sujeito ao pagamento à **QUEX**, do valor do equipamento vigente à época da contratação, conforme valores descritos na OS e no **DSC**;
- 10- Caso os Equipamentos disponibilizados pela **QUEX** não sejam entregues em bom estado, em perfeito funcionamento e íntegros, que será verificado no ato da entrega/recebimento, a **QUEX** poderá cobrar do **CLIENTE** o valor dos equipamentos à época da contratação, conforme valores disponíveis no sítio web da **QUEX**, a título de multa compensatória, sem prejuízo da indenização por perdas e danos que eventualmente venha a sofrer;
- 11- Em não havendo o pagamento das multas descritas acima nos prazos convencionados, a **QUEX** poderá utilizar dos meios legais disponíveis para a exigência e a cobrança dos respectivos valores;
- 12- A abertura de chamado efetuada pelo **CLIENTE** que origine a necessidade de visitas técnica, em que (a) não constarem falhas nos equipamentos ou serviços, (b) estiver ausente a pessoa responsável, ou (c) quando não for autorizada a entrada de técnicos da **QUEX no local**, estarão sujeitas à cobrança de taxa de visita considerada “não produtiva”, cujo valor será informado pela **QUEX** no momento da solicitação do **CLIENTE**, como acima descrito;

REMOÇÃO DE LOCAL OU MUDANÇA DE ENDEREÇO DE INSTALAÇÃO:

- 1- O **CLIENTE** adimplente poderá solicitar a mudança de endereço de instalação dos serviços de: Valor Adicionado - SVA e de Comunicação Multimídia - SCM, para localidade que desejar, observada a viabilidade técnica de sua prestação por parte da **QUEX**;
- 2- O atendimento à solicitação de mudança de endereço ocorrerá nos prazos estabelecidos pela **QUEX** e de ciência do **CLIENTE**, que arcará com os custos dessa solicitação, caso tal solicitação seja tecnicamente viável;
- 3- A **QUEX** poderá cobrar pelo atendimento à solicitação de mudança de endereço, conforme estabelecido no **DSC**, ficando desde já entendido pelo **CLIENTE** que somente dar-se-á a mudança de endereço caso a **QUEX** possua rede própria no novo endereço;

PRAZO DE VIGÊNCIA DO PRESENTE CONTRATO DE SERVIÇO DE VALOR ADICIONADO - SVA:

- 1- O prazo de vigência do presente contrato é indeterminado, iniciando-se na data de início da prestação dos Serviços;
- 2- Caso haja interesse do **CLIENTE** pela contratação por prazo diferente, esta dar-se-á através de contrato de permanência mínima, onde serão oferecidas condições especiais de contratação nesta modalidade pela **QUEX**;



SUSPENSÃO E RESCISÃO DO CONTRATO:

- 1- O **CLIENTE** adimplente pode requerer à **QUEX**, sem ônus, a suspensão do **Serviço de Comunicação Multimídia - SCM**, uma única vez a cada período de 12 (doze) meses, pelo prazo mínimo de 30 (trinta) dias e máximo de 120 (cento e vinte) dias, mantendo a possibilidade de seu restabelecimento sem ônus, no mesmo endereço, **salientando desde já, que neste caso, sendo a QUEX a fornecedora do Serviço de Valor Adicionado, que adira funcionalidades ao SCM, este também será interrompido por ocasião da suspensão do acesso do meio físico que lhe dá suporte;**
- 2- Durante o período de suspensão dos Serviços por solicitação do **CLIENTE**, as obrigações contratuais pelas partes ficam prorrogadas pelo período da suspensão, exceto as condições de reajuste de preços;
- 3- Para que os Serviços sejam reativados, o **CLIENTE** deverá solicitar o restabelecimento, que será implementado pela **QUEX** sem ônus, em até 24 (vinte e quatro) horas contadas da solicitação;
- 4- Decorrido o prazo previsto na cláusula anterior, os Serviços serão imediatamente restabelecidos, bem como a cobrança integral dos preços contratados;
- 5- A suspensão temporária aplica-se a todos os serviços descritos no **DSC**;
- 6- A rescisão do Contrato, pelo **CLIENTE**, poderá ser promovida a qualquer tempo, mediante comunicação formal à **QUEX**;
- 7- A rescisão independe do adimplemento contratual, sem prejuízo da exigibilidade dos encargos decorrentes da prestação dos Serviços e do Contrato de Permanência;
- 8- Os pedidos de rescisão terão efeito após 2 (dois) dias úteis da efetivação do pedido;
- 9- O **CLIENTE** deverá pagar pelos serviços usufruídos durante o prazo de processamento do pedido de rescisão;
- 10- O **CLIENTE** poderá cancelar seu pedido de rescisão, desde que o faça no prazo previsto na regulamentação dos serviços descritos no **DSC**;
- 11- Todos os débitos em aberto, ou seja, inadimplidos, poderão ser cobrados pela **QUEX** em uma única fatura, a vencer em data única, independente de parcelamentos anteriormente existentes;
- 12- Os Serviços poderão ser parcialmente suspensos pela **QUEX**, em caso de inadimplemento e descumprimento contratual por parte do **CLIENTE**, podendo ser enviada notificação do débito pendente e após 15 (quinze) dias da existência de débito vencido, suspenso o serviço na forma da legislação pertinente;
- 13- A notificação será encaminhada por correio eletrônico, mensagem de texto via correio eletrônico (e-mail) ou correspondência ao endereço informado pelo **CLIENTE** na contratação e constante de seu cadastro;
- 14- A suspensão parcial do Serviço de Comunicação Multimídia – SCM caracteriza-se pela redução da velocidade (performance do circuito de dados) contratada;
- 15- Durante a suspensão parcial dos Serviços, os valores contratados serão devidos integralmente pelo **CLIENTE**;
- 16- Após 30 (trinta) dias contados do início da suspensão parcial, havendo a manutenção da situação de inadimplência, a **QUEX** poderá suspender totalmente os Serviços;
- 17- Durante a suspensão total, não será cobrado do **CLIENTE** a assinatura ou qualquer outro valor referente aos Serviços;
- 18- A rescisão do Contrato pela **QUEX** somente poderá ocorrer: (a) em caso da ocorrência de força maior, (b) por determinação judicial, (c) por manutenção da inadimplência após a suspensão total dos Serviços, descumprimento comprovado de obrigações contratuais ou regulamentares pelo **CLIENTE** ou da



descontinuidade dos serviços descritos no **DSC**, desde que avisado previamente o **CLIENTE**, nos prazos regulamentares;

- 19-A rescisão do Contrato por manutenção da inadimplência se dará automaticamente, se completados 30 (trinta) dias de suspensão total dos serviços;
- 20-Caso o **CLIENTE** efetue o pagamento do débito, antes da rescisão do Contrato a **QUEX** restabelecerá a prestação integral dos Serviços em até 24 (vinte e quatro) horas contadas do conhecimento da efetivação da quitação do débito;
- 21-Além das formas descritas acima, este contrato poderá ser rescindido, a qualquer tempo, independente de notificação, nas seguintes hipóteses: (a) extinção da autorização ou concessão outorgada à **QUEX** para a prestação dos Serviços, (b) falecimento, decretação de falência, recuperação judicial, dissolução judicial ou extrajudicial de qualquer das partes do Contrato, (c) se as Partes, de comum acordo, optarem pela rescisão antecipada do Contrato, (d) em caso de descontinuidade dos Serviços e/ou planos de serviços homologados na Anatel prestados pela **QUEX**, (e) na hipótese de não pagamento da Taxa de habilitação (quando assim contratado), Taxa de Instalação e da Taxa de Adesão, considerando que são condições prévias, essenciais e necessárias para o início da prestação e manutenção dos Serviços, faculta-se a **QUEX** a suspensão e o cancelamento imediato da prestação dos Serviços;
- 22-A **QUEX**, dentro das determinações legais e normativas aplicáveis, poderá suspender ou cancelar, imediatamente o(s) serviço(s) ao(s) qual(is) o **CLIENTE** estiver vinculado, caso constate consumo ou utilização inadequada. Dentre outros aspectos, poderá ser considerado uso inadequado: a) comercialização dos serviços de SCM; b) Utilização com características de uso industrial, ou seja, volume de tráfego incompatível com a possibilidade de utilização diária humana; c) elevado e incompatível volume anormal de tráfego para outras operadoras (e/ou espelho) com o objetivo de receber benefícios e repasses de tráfego; d) compartilhamento de sinal e/ou circuito de dados; e) desconhecimento por parte do **CLIENTE** da solicitação do produto;

RESPONSABILIDADES:

- 1- A **QUEX** somente será responsável pelos danos diretos por ela comprovadamente causados inclusive para fins de concessão de quaisquer descontos, excluindo-se de sua responsabilidade os lucros cessantes e os danos indiretos;
- 2- A **QUEX** não se responsabiliza pelo conteúdo das informações trocadas entre usuários, nem pelo uso indevido de redes de telecomunicações, sendo tais práticas de responsabilidade exclusiva do **CLIENTE**, o qual deverá respeitar as leis e regulamentos vigentes, direcionando o uso do serviço de forma ética, legal e inserida nos princípios sociais e morais de utilização da rede mundial de computadores, denominada de Internet, atendendo à sua finalidade e natureza, respeitando a intimidade e privacidade de dados pessoais e de terceiros, tais como, mas não se limitando, ao cuidado no tratamento de senhas e informações de uso exclusivo e/ou confidencial;
- 3- O **CLIENTE** é exclusivamente responsável por perdas, lucros cessantes, danos diretos ou indiretos, incidentes ou consequentes, ou multas decorrentes da utilização dos serviços em desacordo com os termos do contrato, com a legislação e com a regulamentação em vigor;
- 4- A **QUEX** encontra-se adequada à legislação vigente no país, em especial à **LGPD** ou Lei nº 13.709, que é a legislação brasileira que estabeleceu regras e obrigações sobre a proteção de dados pessoais em todos os aspectos e para todas as organizações;



- 5- A QUEX declara que os dados pessoais do **CLIENTE** recolhidos pela **QUEX** no âmbito deste contrato serão tratados na forma e critério determinados pela legislação vigente e regulamentação aplicável, exclusivamente com o objetivo de prestação dos serviços, objeto do presente, bem como para análise de seu perfil de utilização da rede ou ainda, para finalidades de adequação das melhores ofertas de acordo com suas necessidades de forma anonimizada, de modo a permitir análise e construção de padrões, comportamentos, escolhas, e consumos para as finalidades aqui previstas;
- 6- Declara ainda que os dados pessoais descritos no número 5 acima, relativos ao **CLIENTE**, serão armazenados pela **QUEX** pelo prazo determinado na Lei, sendo os contratos armazenados pelo prazo de 10 (dez) anos, de forma a garantir o cumprimento das correspondentes obrigações legais vigentes, sendo garantido aos **CLIENTES** que o armazenamento dos seus dados pessoais será efetuada mediante a adoção de medidas ativas e passivas de segurança e proteção física e lógica das informações;
- 7- A totalidade dos registros de logs de conexão do **CLIENTE** à rede Internet, serão armazenados, em cumprimento à determinação legal regulatória, pelo prazo mínimo de 1 (um) ano, garantindo para este efeito a adoção de medidas de segurança física e lógica, que permitam salvaguardar a proteção e segurança, sigilo e confidencialidade desses registros, sendo eliminados em sua totalidade após esse período;
- 8- A totalidade dos registros de conexão (logs) somente serão disponibilizados pela **QUEX**, de forma autônoma ou associados a dados pessoais, mediante determinação legal por autoridade, judicial ou não, na forma da Lei;
- 9- Salvo o disposto nos itens anteriores, não haverá o fornecimento a terceiros de demais dados pessoais, inclusive registros de conexão;

DOS SERVIÇOS:

Descritivo do portfólio e características:

Prime IP Conexão de internet dedicada

Prime IP é o serviço de conexão de Internet Dedicada da QUEX com 100% de performance garantida. Produzido e mantido sob premissas de qualidade com alto nível em atendimento e tecnologia de ponta. Dispondo de uma conexão exclusiva de altíssima estabilidade e segurança para ambientes exigentes.

- Atendimento Dedicado
- Qualidade de conexão com baixa latência
- Interfaces Fast Ethernet
- Transparência a protocolos de comunicação
- Maior segurança e integridade das informações transmitidas
- Gerenciamento e monitoramento proativo a partir do Centro de Operações de Redes
- Uptime 99,7% de disponibilidade.
- IP/30 – 01 IP válido.

Prime CONNECT Serviços de conexão de dados

Prime Connect é a solução de Conexão de dados da QUEX.

Trata-se de um serviço dedicado à empresas que precisam interligar suas unidades de forma transparente e segura, sem que dados sigilosos trafeguem pela Internet.



Você poderá interligar suas unidades com segurança, alta disponibilidade e performance

- Atendimento Dedicado
- Qualidade de conexão com baixa latência
- Interfaces Fast Ethernet
- Transparência a protocolos de comunicação
- Garantia efetiva de disponibilidade e performance
- Segurança no tráfego das informações
- Rede privada sem o uso da internet

Prime SUITE Serviços de locação de infraestrutura

O Prime Suíte é a solução de Colocation e locação de infraestrutura da QUEX.

atinja um alto desempenho enquanto otimiza seus investimentos no que de fato é o foco do seu negócio.

Ideal para projetos com crescimento escaláveis com menor investimento

- Data Center certificado padrão Tier III
- Rapidez nos upgrades e escalabilidade
- Agilidade e eficiência com 99,8% de disponibilidade
- Atendimento especializado
- Múltiplas conexões redundantes

Prime VOICE Telefonia digital SIP

- Estabilidade com baixo consumo de banda
- DDR (Discagem Direta Ramal)
- Protocolo SIP
- Identificador de chamadas
- Número externo válido e Portabilidade
- Compatível com a maioria dos equipamentos SIP
- Pode ser até 89% mais barata que telefonia convencional

Prime MPLS Serviço de conexão de dados MPLS

Prime MPLS é mais uma solução inteligente de Conexão de Dados da QUEX.

Trata-se de um serviço dedicado à empresas que precisam interligar suas unidades de forma transparente e segura entre duas ou múltiplas unidades de negócio, sem que dados sigilosos trafeguem pela Internet. Você poderá interligar suas unidades com segurança, grande disponibilidade e alta performance

- Atendimento Dedicado
- Qualidade de conexão com baixa latência
- Conexões Ponto-Multiponto
- Interfaces Fast Ethernet
- Transparência a protocolos de comunicação
- Maior segurança e integridade das informações transmitidas • Garantia efetiva de disponibilidade e performance
- Segurança no tráfego das informações
- Rede privada sem o uso da internet



DISPOSIÇÕES GERAIS:

- 1- Os direitos e obrigações decorrentes deste Contrato poderão ser cedidos pelo **CLIENTE** para terceiros apenas e tão somente mediante anuência prévia e formal da **QUEX**, que poderá recusar, desde que o cedente não esteja inadimplente com suas obrigações, que não sejam necessárias novas instalações para a continuidade da prestação dos Serviços e que o cessionário atenda às condições necessárias para a prestação dos Serviços;
- 2- Fica expressa e irrevogavelmente estabelecido que a abstenção do exercício, por qualquer das partes, dos direitos que lhe assistem pelo presente contrato ou a concordância com o atraso no cumprimento ou o cumprimento parcial das obrigações da outra parte, não afetarão os direitos aqui instituídos, que poderão ser exercidos, a qualquer tempo, a seu exclusivo critério, não havendo também alteração das condições estipuladas no contrato;
- 3- O presente Contrato obriga a **QUEX** e o **CLIENTE**, bem como os seus sucessores a qualquer título;
- 4- A **QUEX** se reserva o direito de permanentemente disponibilizar novos produtos e funcionalidades para oferecer bens e serviços ao **CLIENTE**, que, uma vez contratados e inseridos no **DSC**, poderão acarretar aumento dos valores cobrados, conforme o caso e sempre após a devida informação e concordância do **CLIENTE**;
- 5- A **QUEX** não está obrigada a substituir equipamentos disponibilizados ao **CLIENTE** por outros de tecnologia mais recente;
- 6- Todos os prazos e condições deste Contrato vencem-se independentemente de aviso ou interpelação judicial ou extrajudicial;

FORO E LEGISLAÇÃO:

- 1- A **QUEX** e o **CLIENTE** em conjunto, elegem o foro de domicílio do **CLIENTE** como o competente para dirimir eventuais conflitos oriundos do contrato, com a renúncia expressa a qualquer outro, por mais privilegiado que seja;
 - 2- O presente Contrato será regido e interpretado de acordo com as leis da República Federativa do Brasil.
-



QUEX COMUNICAÇÃO LTDA

CONTRATO DE SERVIÇO DE COMUNICAÇÃO MULTIMÍDIA – SCM

CARACTERÍSTICAS

A prestação de serviço de Comunicação Multimídia consiste na disponibilidade de meio físico de acesso para transmissão e recepção de sinais digitais em performance escolhida pelo **CLIENTE** e que, para efeitos deste instrumento, é denominado **SCM**, sendo o serviço prestado através do meio físico em tecnologia de fibras ópticas; A QUEX presta em conjunto ao serviço SCM, o Serviço de Valor Adicionado – SVA, que representa a junção de funcionalidades e atividades que acrescentam, ao serviço de telecomunicações SCM que lhe dá suporte e com o qual não se confunde, novas utilidades relacionadas ao acesso, armazenamento, apresentação, movimentação ou recuperação de informações;

INFRAESTRUTURA:

- 1- Para a disponibilização e regular utilização e funcionamento do **SCM** se faz necessário que o **CLIENTE** disponibilize a seguinte infraestrutura: a) Um microcomputador dotado de acesso à rede de dados com seus acessórios, que devem obedecer às especificações técnicas indicadas pela **QUEX**, conforme relacionado no sítio web www.QUEX.com.br ou na central de relacionamento da empresa;
- 2- A **QUEX** poderá ceder em comodato ou locação ao **CLIENTE**, equipamento compatível com a tecnologia contratada para a prestação do serviço, caso este assim o deseje;
- 3- As velocidades (performance) contratadas no **SCM** referem-se à velocidades nominais máximas de transmissão/recepção de acesso, sendo que estão sujeitas a variações decorrentes da própria tecnologia utilizada e das redes que compõe a Internet, conforme os fatores técnicos abaixo expostos que podem interferir nessa velocidade contratada: (a) quantidade de pessoas conectadas ao mesmo tempo ao provedor de serviço de conexão à internet, o que gera o congestionamento de acesso, (b) distância entre o imóvel do **CLIENTE** e a central com a infraestrutura mais próxima, (c) qualidade e extensão da rede interna do imóvel do **CLIENTE**; (d) capacidade de processamento do computador do **CLIENTE**, (e) interferências e atenuações próprias da rede Internet, que fogem ao controle da **QUEX**, produzidos entre o sinal emitido e o sinal percebido, principalmente quando a origem dos dados for originada em rede de terceiros, (f) endereços de destino - sites na Internet; (g) problemas no microcomputador ou modem utilizado pelo **CLIENTE**, (h) demais intercorrências de exclusiva responsabilidade dos equipamentos do **CLIENTE**;
- 4- Por velocidade (performance) nominal máxima teórica entende-se a velocidade que a tecnologia ADSL/VDSL e/ou FTTX suportam, ou seja, um usuário navegando na internet poderá atingir até uma determinada velocidade limite, sem ter garantia que esta velocidade será sempre mantida em virtude da ocorrência dos fatores descritos no item anterior;
- 5- Por redes que compõe a Internet entende-se como um aglomerado de redes independentes, com



equipamentos diferentes e administrados de acordo com políticas diferentes pelas Operadoras. Os pacotes que viajam na Internet, de acordo com as aplicações dos usuários, podem sofrer atrasos ou serem descartados no meio do caminho entre a origem e o destino, justamente porque os equipamentos das Operadoras são diferentes ao longo da rede, afetando diretamente a velocidade do acesso do usuário à Internet;

- 6- Em virtude dos fatores técnicos descritos na cláusula anterior, a **QUEX** não se responsabiliza por eventuais diferenças de velocidades ocorridas quando estas forem causadas pelos fatores elencados no item acima e por outros fatores alheios à vontade da **QUEX**;
- 7- A **QUEX** fornecerá as performances dos seus serviços nos termos da Resolução 574/2011 da Anatel, nos termos da Resolução 680 de 27 de junho de 2017;
- 8- Para a mensuração do percentual mencionado no item acima, deverão ser observadas as orientações constantes nos sites determinados pela agência reguladora ANATEL;
- 9- Para a configuração do serviço a **QUEX** atribuirá ao usuário um endereço dinâmico de IP – Internet Protocol, utilizando tecnologia denominada de NAT - *Network Address Translation*, que se caracteriza por ser um protocolo que faz a tradução dos endereços IP e portas TCP da rede local para a internet;
- 10- Caso o **SCM** seja utilizado simultaneamente em mais de um ponto de conexão, a velocidade em performance será compartilhada pela rede do **CLIENTE** e, portanto, o **SCM** sofrerá variações de performance proporcionalmente ao número de conexões simultâneas;
- 11- O endereço de instalação do **SCM** é o declarado pelo **CLIENTE** e constante do seu cadastro na **QUEX**, não sendo possível ligar o serviço num ponto de conexão situado em endereço diverso da instalação;
- 12- É vedado ao **CLIENTE** utilizar o **SCM**, inclusive, mas não se limitando a: disponibilizar o terminal de computador a ele conectado como servidor de dados de qualquer espécie, inclusive: servidores Web, FTP, SMTP, POP3, servidores de rede ponto a ponto e quaisquer conexões entrantes sendo que, para esse tipo de aplicativos o **CLIENTE** deverá contratar essa disponibilidade junto à **QUEX** caso seja disponível;
- 13- Cada plano de serviço disponibiliza uma quantidade mensal medida em Megabits por segundo ou Mbps, para transferência de dados. Após atingir o limite mensal de transferência de dados contratados, ou seja, após o consumo total da franquia de dados, o acesso à internet será bloqueado;

LGPD - TRATAMENTO DE DADOS PESSOAIS NO SCM:

- a) O **CLIENTE** declara o conhecimento prévio e plena concordância com o tratamento dos dados pessoais descritos na item 3 abaixo, efetuado pela **QUEX**, para finalidade específica aqui definida, em conformidade com a Lei nº 13.709/18 – Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais LGPD. Fica definido que o titular dos dados pessoais, responsável pelos dados informados, é o **CLIENTE** nos termos do presente contrato;
- b) O **CLIENTE** declara plena concordância que a **QUEX**, doravante nesta cláusula denominada **CONTROLADORA**, na forma do Art. 5º da LGPD, realize o tratamento dos seus dados pessoais de cadastro informados no presente, na forma do Art. 7º, I, da LGPD, através de operações como as que se referem à coleta, produção, recepção, classificação, utilização, acesso, reprodução, transmissão, distribuição, processamento, arquivamento, armazenamento e eliminação, bem como na avaliação ou controle da informação, modificação, comunicação, transferência, difusão ou extração;
- c) A **CONTROLADORA** fica expressamente autorizada a realizar o tratamento dos seguintes dados pessoais e sensíveis do titular, **CLIENTE**, conforme Art. 7º, I, da Lei nº 13.709/18:

- Nome completo.
- Data de nascimento.
- Número e imagem da Carteira de Identidade (RG).
- Número e imagem do Cadastro de Pessoas Físicas (CPF).
- Número e imagem da Carteira Nacional de Habilitação (CNH).
- Estado civil.
- Endereço completo.
- Números de telefone, WhatsApp e endereços de e-mail.
- Banco, agência e número de contas bancárias.
- Bandeira, número, validade e código de cartões de crédito.
- Dados de acesso específicos para uso dos serviços da CONTROLADORA.
- Comunicação, verbal e escrita, mantida entre o CLIENTE E CONTROLADORA.
- Participação em sociedades e afins.

d) O tratamento dos dados pessoais listados no item 3 acima, tem as seguintes finalidades, de acordo com os art. 5º, XII e 8º, §1º e §4º, da lei 13.709/18:

- Possibilitar à CONTROLADORA e ao CLIENTE o relacionamento comercial;
- Possibilitar a elaboração de aditivos, anexos, adendos, contratos comerciais e respectiva emissão de notas fiscais, cobranças e demais atos administrativos necessários ao relacionamento comercial com o CLIENTE;
- Possibilitar que a CONTROLADORA envie ou forneça ao CLIENTE, seus produtos e serviços, de forma remunerada ou gratuita;
- Possibilitar que a CONTROLADORA estruture, teste, promova e faça propaganda de produtos e serviços e outros materiais de marketing, personalizados ou não, ao perfil exclusivo ou não do CLIENTE, através dos canais de comunicação informados por este;
- Possibilitar que a CONTROLADORA gerencie os registros de eventuais acessos às instalações do CLIENTE por seus funcionários, como forma de adequação aos termos de segurança e funcionamento dos serviços, dentro das boas práticas relativas ao tratamento de informações;
- Possibilitar que a CONTROLADORA realize o processamento dos pagamentos efetuados pelo CLIENTE, via depósito, cartão de crédito/débito, seja de forma manual ou automática;
- Possibilitar que a CONTROLADORA gerencie e mantenha armazenado os registros de chamados abertos pelo CLIENTE, que deverão ser sempre formalizados após o primeiro contato, através de e-mail, Ordem de Serviço, telefone, chat, CRM etc.;
- Possibilitar que a CONTROLADORA gerencie e mantenha armazenado todos os registros e logs de conexão e desconexão, bem como do tempo de permanência conectado do CLIENTE nos prazos e adequados à legislação pertinente e relativa à matéria;
- A CONTROLADORA fica autorizada a compartilhar os dados pessoais do CLIENTE com outros agentes de tratamento de dados, caso seja necessário para as finalidades listadas neste termo, observados os princípios e as garantias estabelecidas pela Lei nº 13.709/18, nos termos do art. 7º, §5º da referida norma;
- A CONTROLADORA fica autorizada a compartilhar os dados pessoais do CLIENTE, se instada por entidades públicas, caso seja necessário para as finalidades listadas neste termo, observados os princípios e as garantias estabelecidas pela Lei nº 13.709/18, nos termos do Art. 7º, §5º da LGPD;

- A CONTROLADORA responsabiliza-se pela manutenção de boas práticas de medidas de segurança, técnicas e administrativas aptas a proteger os dados pessoais de acessos não autorizados e de situações acidentais ou ilícitas de destruição, perda, alteração, comunicação ou qualquer forma de tratamento inadequado ou ilícito dos dados pessoais do CLIENTE CONTRATANTE e na forma do Art. 48 da LGPD, obriga-se a comunicar ao CLIENTE e à Autoridade Nacional de Proteção de Dados – ANPD, eventual ocorrência de incidente de segurança que possa acarretar risco ou dano relevante ao CLIENTE;
- A CONTROLADORA poderá manter e tratar os dados pessoais do CLIENTE durante a vigência do contrato e por no mínimo 05 anos após a rescisão por período indefinido após anonimizados, (sem possibilidade de associação ao indivíduo);
- O CLIENTE poderá solicitar via e-mail ou correspondência à CONTROLADORA, após o período de tratamento dos dados aqui estabelecido, que sejam eliminados os dados pessoais não anonimizados, na forma descrita pela LGPD;
- O CLIENTE, titular dos dados, tem direito a obter da CONTROLADORA, em relação aos dados por ele tratados, a qualquer momento e mediante requisição: I - confirmação da existência de tratamento; II - acesso aos dados; III - correção de dados incompletos, inexatos ou desatualizados; IV - anonimização, bloqueio ou eliminação de dados desnecessários, excessivos ou tratados em desconformidade com o disposto na Lei nº 13.709/18; V - portabilidade dos dados a outro fornecedor de serviço ou produto, mediante requisição expressa e observados os segredos comercial e industrial, de acordo com a regulamentação do órgão controlador; VI - portabilidade dos dados a outro fornecedor de serviço ou produto, mediante requisição expressa, de acordo com a regulamentação da autoridade nacional, observados os segredos comercial e industrial; VII - eliminação dos dados pessoais tratados com o consentimento do titular, exceto nas hipóteses previstas no Art. 16 da Lei nº 13.709/18; VIII - informação das entidades públicas e privadas com as quais o controlador realizou uso compartilhado de dados; IX - informação sobre a possibilidade de não fornecer consentimento e sobre as consequências da negativa; X - revogação do consentimento, nos termos do § 5º do Art. 8º da Lei nº 13.709/18; Este consentimento poderá ser revogado pelo titular dos dados, a qualquer momento, mediante solicitação via e-mail ou correspondência à empresa QUEX;

INSTALAÇÃO E MANUTENÇÃO DO SCM:

- 1- A QUEX se isenta de qualquer responsabilidade por incompatibilidade dos sistemas operacionais e/ou softwares de propriedade do CLIENTE com o software de autenticação utilizado para a instalação do **serviço SCM**;
- 2- O serviço será ativado e conseqüentemente cobrado, a partir da primeira conexão à internet realizada pelo **CLIENTE**;
- 3- A instalação que necessitar de apoio técnico por parte da **QUEX** ocorrerá no prazo máximo de 30 dias, contados da data da solicitação formal do **CLIENTE**;
- 4- A Visita Técnica para fins de reparo por parte da **QUEX** ocorrerá dentro do prazo regulamentar, contados da data da solicitação do **CLIENTE**.

RESPONSABILIDADES E OBRIGAÇÕES DA QUEX QUANTO AO SCM:

- 1- A QUEX ativará a interligação do SCM do CLIENTE localizado no endereço do **CLIENTE**, ao ponto de interconexão física à sua rede de Telecomunicações, bem como a totalidade dos meios de transmissão



necessários ao funcionamento do serviço;

- 2- Configurar, supervisionar, manter e controlar o serviço, de modo a garantir seu funcionamento, até a porta de saída do acesso, no endereço do CLIENTE;
- 3- Disponibilizar ao **CLIENTE** as informações sobre características e especificações técnicas dos terminais, necessárias à conexão destes à sua rede.

RESPONSABILIDADES E OBRIGAÇÕES DO CLIENTE QUANTO AO SCM:

- 1- Manter a infraestrutura necessária para o funcionamento do serviço de acesso à Internet prestado pela **QUEX**;
- 2- Assumir inteira responsabilidade pelo correto uso do serviço no endereço instalado, inclusive com relação à configuração de seus equipamentos, obedecendo aos padrões e características técnicas autorizadas pela **QUEX**, comprometendo-se a não alterar as configurações efetuadas bem como utilizar exclusivamente o software de autenticação da **QUEX**, cumprindo na integralidade todos os procedimentos técnicos indicados por ocasião da ativação dos serviços;

DOS SERVIÇOS:

Descritivo do portfólio e características:

Prime IP Conexão de internet dedicada

Prime IP é o serviço de conexão de Internet Dedicada da QUEX com 100% de performance garantida. Produzido e mantido sob premissas de qualidade com alto nível em atendimento e tecnologia de ponta. Dispondo de uma conexão exclusiva de altíssima estabilidade e segurança para ambientes exigentes.

- Atendimento Dedicado
- Qualidade de conexão com baixa latência
- Interfaces Fast Ethernet
- Transparência a protocolos de comunicação
- Maior segurança e integridade das informações transmitidas
- Gerenciamento e monitoramento proativo a partir do Centro de Operações de Redes
- Uptime 99,7% de disponibilidade.
- IP/30 – 01 IP válido.

Prime CONNECT Serviços de conexão de dados

Prime Connect é a solução de Conexão de dados da QUEX.

Trata-se de um serviço dedicado à empresas que precisam interligar suas unidades de forma transparente e segura, sem que dados sigilosos trafeguem pela Internet.

Você poderá interligar suas unidades com segurança, alta disponibilidade e performance

- Atendimento Dedicado
- Qualidade de conexão com baixa latência
- Interfaces Fast Ethernet
- Transparência a protocolos de comunicação
- Garantia efetiva de disponibilidade e performance
- Segurança no tráfego das informações
- Rede privada sem o uso da internet



Prime SUITE Serviços de locação de infraestrutura

O Prime Suíte é a solução de Colocation e locação de infraestrutura da QUEX.

atinja um alto desempenho enquanto otimiza seus investimentos no que de fato é o foco do seu negócio.

Ideal para projetos com crescimento escaláveis com menor investimento

- Data Center certificado padrão Tier III
- Rapidez nos upgrades e escalabilidade
- Agilidade e eficiência com 99,8% de disponibilidade
- Atendimento especializado
- Múltiplas conexões redundantes

Prime VOICE Telefonia digital SIP

- Estabilidade com baixo consumo de banda
- DDR (Discagem Direta Ramal)
- Protocolo SIP
- Identificador de chamadas
- Número externo válido e Portabilidade
- Compatível com a maioria dos equipamentos SIP
- Pode ser até 89% mais barata que telefonia convencional

Prime MPLS Serviço de conexão de dados MPLS

Prime MPLS é mais uma solução inteligente de Conexão de Dados da QUEX.

Trata-se de um serviço dedicado à empresas que precisam interligar suas unidades de forma transparente e segura entre duas ou múltiplas unidades de negócio, sem que dados sigilosos trafeguem pela Internet. Você poderá interligar suas unidades com segurança, grande disponibilidade e alta performance

- Atendimento Dedicado
- Qualidade de conexão com baixa latência
- Conexões Ponto-Multiponto
- Interfaces Fast Ethernet
- Transparência a protocolos de comunicação
- Maior segurança e integridade das informações transmitidas • Garantia efetiva de disponibilidade e performance
- Segurança no tráfego das informações
- Rede privada sem o uso da internet

DISPOSIÇÕES GERAIS:

- 1- Sendo o serviço prestado, para uso exclusivamente residencial ou comercial do **CLIENTE**, deve este utilizá-lo, bem como os equipamentos colocados à sua disposição, exclusivamente para os fins previstos neste contrato;
- 2- É **expressamente proibida** sua comercialização, cessão, locação, sublocação, compartilhamento, disponibilização ou transferência a terceiros, sob pena de rescisão contratual;
- 3- A disponibilização pela **QUEX** de qualquer equipamento ao **CLIENTE**, por locação, comodato ou qualquer outro meio, não caracteriza transferência de propriedade do respectivo equipamento, devendo o **CLIENTE**



proceder a sua devolução quando extinto o presente contrato ou sempre que houver qualquer tipo de alteração nas características do serviço que inviabilizem a sua utilização;

- 4- O **CLIENTE** deverá proceder às adequações técnicas necessárias, indicadas pela **QUEX**, ou autorizar, desde já que esta, assim proceda, em face de toda e qualquer evolução tecnológica que possa ocorrer durante a vigência deste contrato, a fim de permitir o perfeito funcionamento do serviço **SCM**;
- 5- Caso o **CLIENTE** se recuse a proceder às adaptações mencionadas neste item, o contrato restará extinto, no prazo de 30 (trinta) dias contados de notificação, emitida pela **QUEX**, sem que tal fato possa implicar pleito indenizatório de nenhuma espécie;
- 6- Deverá o **CLIENTE** responsabilizar-se integralmente pela segurança de seus dados e sistemas, utilizando-se, caso entenda necessário, de medidas ativas e passivas de proteção, os quais não fazem parte do objeto deste contrato e cuja contratação deverá ser realizada diretamente pelo **CLIENTE**, preservando-se contra a perda de dados, perdas financeiras, invasão de rede e outros eventuais danos causados aos equipamentos de sua propriedade, não cabendo qualquer tipo de ressarcimento ou indenização, por parte da **QUEX**, no caso de ocorrência de qualquer uma dessas hipóteses;
- 7- O **CLIENTE** deverá conectar à sua rede, somente terminais que possuam certificação expedida ou aceita pela Anatel, isentando a **QUEX** de quaisquer responsabilidades quanto à utilização de equipamentos que venha a utilizar sem o conhecimento prévio da **QUEX** e que não sejam homologados pela **ANATEL**;
- 8- O **CLIENTE não poderá** utilizar práticas que desrespeitem a lei, a moral, os bons costumes, comprometam a imagem pública da **QUEX** ou, ainda, contrárias aos usos e costumes considerados razoáveis e normalmente aceitos no ambiente da Internet, tais como, mas não se restringindo a: (a) invadir a privacidade ou prejudicar outros membros da comunidade Internet; (b) simples tentativa, acesso ou qualquer forma de controle não autorizado de banco de dados ou sistema informatizado da **QUEX** e/ou de terceiros; (c) acessar, alterar e/ou copiar arquivos ou, ainda, simples tentativa de obtenção de senhas e dados de terceiros sem prévia autorização; (d) enviar mensagens coletivas de e-mail (spam) a grupos de usuários, ofertando produtos ou serviços de qualquer natureza, que não sejam de interesse dos destinatários; (e) enviar grande quantidade de mensagens a um mesmo destinatário (*bombing*); (f) disseminar vírus de quaisquer espécies, códigos nocivos, “cavalos-de-Tróia”, “phishing” ou qualquer material que possa ser prejudicial ao ambiente de Internet e/ou sistemas, softwares e/ou hardwares da **QUEX** e/ou de terceiros; (g) divulgar e/ou transmitir mensagens e/ou conteúdos racistas, pornográficos, pedófilos ou quaisquer outros que violem a legislação vigente; (h) produzir 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 o tenha, caracterize violação a direitos autorais de terceiros ou quaisquer direitos relacionados à propriedade intelectual, sendo as transgressões passíveis de penalidades civis e criminais; (j) realizar, direta ou indiretamente, qualquer alteração, manutenção ou acréscimo na infraestrutura necessária à prestação do Serviço sem expressa e prévia aprovação da **QUEX**, não se aplicando esta regra ao que se refere à manutenção de equipamentos adquiridos pelo **CLIENTE**; destinatários ou que não tenham consentimento expresso deste;

NIVEIS DE SERVIÇO INERENTES AO SCM:

- 1- Havendo interrupções e ou falhas atribuíveis à **QUEX**, que não decorram de caso fortuito ou força maior, será concedido ao **CLIENTE**, desconto em sua mensalidade, no valor proporcional ao número de horas ou fração mínima não superior a 30 (trinta) minutos consecutivos de interrupção;
- 2- O período de 30 (trinta) minutos acima mencionado será computado a partir da sua efetiva comunicação



pelo **CLIENTE** à **QUEX**;

- 3- Os períodos adicionais de interrupção, ainda que em fração de 30 (trinta) minutos, serão considerados, para fins de desconto, como períodos inteiros de 30 (trinta) minutos;
- 4- A **QUEX** poderá realizar interrupções programadas no serviço para possibilitar a manutenção na sua rede, hipótese em que deverá avisar o **CLIENTE** sobre esta, com antecedência mínima de 5 (cinco) dias;
- 5- Na hipótese acima mencionada, a **QUEX** concederá ao **CLIENTE**, o desconto em sua mensalidade à razão de 1/30 (um trinta avos) por dia ou fração superior a 4 (quatro) horas de interrupção;
- 6- A **QUEX** não efetuará o desconto se a interrupção ou degradação do serviço ocorrer por motivos de caso fortuito ou de força maior, ou ainda no caso de responsabilidade exclusiva do **CLIENTE**;
- 7- A manutenção dos equipamentos de propriedade da **QUEX**, dar-se-á na forma: (a) equipamento modem e/ou modem óptico, ou ainda qualquer outro equipamento fornecido para prestação dos serviços, locado ou em modelo de comodato, a **QUEX** efetuará a manutenção do equipamento isenta de ônus para o **CLIENTE**, incluindo a substituição do mesmo em caso de evoluções tecnológicas;
- 8- A manutenção de equipamentos adquiridos pelo **CLIENTE** diretamente de terceiros será única e exclusivamente de responsabilidade do **CLIENTE**;

VIGÊNCIA E RESCISÃO:

O contrato do serviço de comunicação multimídia – SCM passa a vigorar pelo prazo indicado no respectivo DSC, que sendo superior a 30 (trinta) dias, será definido no CONTRATO DE PERMANÊNCIA MÍNIMA em anexo ao DSC;

PREÇOS E FORMA DE PAGAMENTO:

- 1- **INSTALAÇÃO:** valor correspondente à instalação técnica necessária e/ou configuração dos sistemas internos da **QUEX**;
- 2- **HABILITAÇÃO:** valor correspondente à habilitação e/ou configuração dos sistemas internos da **QUEX** para a fruição do serviço nos casos em que não houver necessidade de instalação técnica;
- 3- **ADESÃO:** valor correspondente à aquisição do plano de serviço;
- 4- **MUDANÇA DE ENDEREÇO:** valor correspondente à alteração do endereço de instalação do serviço;
- 5- **ALTERAÇÃO DE LOCAL INTERNO DE INSTALAÇÃO:** valor correspondente à alteração do local de instalação do serviço no interior do imóvel do **CLIENTE**, não contemplando a execução de obras físicas ou estruturais;
- 6- **MENSALIDADE:** valor mensal, correspondente à prestação dos serviços, pago pelo **CLIENTE**, de acordo com os serviços descritos no **DSC**;
- 7- **SUPORTE TÉCNICO PARA INSTALAÇÃO:** valor cobrado pelo suporte dado ao **CLIENTE**, pela **QUEX**, nas seguintes hipóteses: (a) instalação de equipamentos e acessórios para o ativação dos serviços (b) alteração de local da instalação dos equipamentos e acessórios para o funcionamento dos serviços ou de troca de um computador para outro, no mesmo endereço da instalação do serviço (c) Visita improdutiva: valor cobrado caso seja efetuada solicitação de reparo pelo **CLIENTE** e, após o deslocamento de um técnico ao local de instalação dos serviços, seja constatado que o(s) efeito(s) reclamado(s) não é(são) atribuível(is) à **QUEX** e/ou seus equipamentos;



QUEX COMUNICAÇÃO LTDA

CONTRATO DE PERMANÊNCIA SCM N _____

CONSIDERAÇÕES INICIAIS AO CONTRATO DE PERMANÊNCIA:

Este instrumento é complementar e indissociável ao Contrato de Prestação de Serviço de Comunicação Multimídia – SCM, na forma do ANEXO I À RESOLUÇÃO Nº 632, DE 7 DE MARÇO DE 2014 - **REGULAMENTO GERAL DE DIREITOS DO CONSUMIDOR DE SERVIÇOS DE TELECOMUNICAÇÕES**, definido na forma abaixo, transcrita do número II do artigo 2º daquele regulamento:

“II - Contrato de Permanência: documento firmado entre Consumidor e Prestadora, regido pelas regras previstas no Código de Defesa do Consumidor, que trata do benefício concedido ao Consumidor em troca da sua vinculação, durante um prazo de permanência pré-determinado, a um Contrato de Prestação do Serviço”;

É aderido pelo Contrato de Serviços de Conexão e Internet que é Serviço de Valor Adicionado - SVA, na modalidade de oferta conjunta ou avulsa, na forma abaixo.

O presente CONTRATO PERMANÊNCIA (“CONTRATO”) é celebrado, de um lado, pela), **QUEX COMUNICAÇÃO LTDA**, com sede na Rua Domingues de Sá, nº. 293/ sala 506, bairro Icaraí, Niterói, RJ, inscrita no CNPJ sob o n.º 18.884.215/0001-88, neste ATO representada na forma do seu Contrato Social, doravante denominada simplesmente “**QUEX**”, neste ATO representada na forma do seu Contrato Social, e de outro lado, pelo **CLIENTE** devidamente qualificado no descritivo dos serviços contratados – DSC e suas definições, ambos doravante denominados em conjunto de “Partes”;

CLÁUSULA PRIMEIRA – DO OBJETO

- 1.1 O presente Contrato visa disponibilizar ao **CLIENTE** uma condição comercial especial na aquisição de um Plano de Serviço de Comunicação Multimídia – SCM e Serviços de Conexão e Internet, que é um serviço de valor adicionado – SVA, prestado pela QUEX;
- 1.2 A condição comercial especial tratada na Cláusula 1.1, dar-se-á por meio do oferecimento pela QUEX ao **CLIENTE**, de condições comerciais diferenciadas e vantagens especiais, em contrapartida à fidelização do **CLIENTE** durante prazo pré determinado, nunca inferior a 12 (doze) meses, período no qual o **CLIENTE** assume a sua adesão e PERMANÊNCIA MÍNIMA ao contrato, responsabilizando-se pecuniariamente em caso de descumprimento imotivado, ou ainda, no caso em que já tenha contratado os serviços da QUEX e esteja em um dos planos elegíveis à essa condição;
- 1.3 A condição comercial especial tratada nas Cláusulas 1.1 e 1.2 é exclusiva para **CLIENTES** que firmarem o compromisso de permanecer na base de clientes ativos da QUEX, no Plano/O oferta contratado pelo período mínimo de 12 (doze) meses;

CLAUSULA SEGUNDA – CONDIÇÕES COMERCIAIS ESPECIAIS:



- 2.1 O CLIENTE, que ativo em um dos Planos/Ofertas de serviços prestados pela QUEX, poderá, mediante a adesão ao Contrato de permanência mínima, usufruir de benefícios oferecidos de forma clara, concisa e precisa, através de descontos diferenciados na sua contratação, todos explicitados e aceitos pelo CLIENTE, constantes da Oferta de Serviços descritos no DSC;
- 2.2 A única condição para o CLIENTE receber e fazer uso das condições comerciais especiais, conforme indicado na Cláusula 1.3, é a de permanecer na base de clientes da QUEX, pelo período de 12 (doze), fazendo jus ao benefício;
- 2.3 Caso o CLIENTE venha solicitar a suspensão do serviço, ficará interrompido o prazo de Permanência durante o período de suspensão requerido, retornando a contagem do período de 12 meses acima citado, no seu regresso à base de utilização;
- 2.4 Maiores informações sobre as condições comerciais, benefícios concedidos e demais vantagens comerciais oferecidas pela QUEX ao CLIENTE, estão descritos na lista de oferta de serviços e descritos no DSC por ocasião da contratação;
- 2.5 Os Planos elegíveis a condição especial são:

DESCREVER O PLANO

§ ÚNICO: As variações de performance relativas ao “*download*” e ao “*upload*”, dependerão da taxa de utilização da rede entre outras razões eminentemente técnicas, em conformidade com os parâmetros estabelecidos pela regulamentação aplicável e já informadas ao CLIENTE nos respectivos formais relativos ao serviço de SCM;

CLAUSULA TERCEIRA – DO CANCELAMENTO:

3.1 O não cumprimento pelo CLIENTE do prazo de Permanência de 12 (doze) meses citado na Cláusula 2.2 implicará no pagamento pelo (a) CLIENTE de multa proporcional ao benefício concedido e ao tempo restante de Permanência, conforme apresenta a tabela anexada ao presente Contrato;

3.1.1 Os valores expressos decorrem da aplicação da seguinte fórmula:

$$VM = (B \times (12-P)) \times 20\%$$

Onde: VM = Valor da multa devida em caso de cancelamento antecipado; B = Valor do benefício concedido de (percentual de desconto sobre o preço) P = Prazo (em meses) decorrido entre a contratação e o cancelamento;

3.2 Caso o (a) CLIENTE migre de plano, faça adesão a alguma oferta não elegível dentro do período de permanência, ou ainda, cancele-o voluntariamente ou sofra cancelamento involuntário, devido à inadimplência ou prática considerada irregular ou contrária aos termos contratuais, poderá ocorrer uma das situações abaixo:

- a) caso o CLIENTE cancele voluntariamente ou sofra cancelamento involuntário devido à inadimplência ou prática considerada irregular ou contrária aos termos contratuais, desde que não seja em decorrência de falha na prestação do serviço por parte da QUEX, será considerada quebra do contrato e do prazo mínimo de permanência a este, portanto o (a) CLIENTE estará sujeito (a) ao pagamento da multa proporcional;
- b) Caso o (a) CLIENTE migre para outro plano elegível ao benefício, de franquia superior, igual ou inferior não estará sujeito (a) ao pagamento da multa;

3.3 O valor devido pelo (a) CLIENTE em razão da quebra do prazo de permanência mínima, será cobrado pela QUEX, em uma única parcela, mediante envio de fatura nos termos acordados no Contrato de Prestação de Serviços.

3.4 O cancelamento de qualquer outro serviço, exceto e que não interfira no serviço de SCM, não sujeita o cliente ao



pagamento de multa e não afeta as condições acordadas no presente Contrato;

CLÁUSULA QUARTA – DISPOSIÇÕES GERAIS:

4.1 O Presente Contrato não estabelece entre as Partes nenhuma forma de sociedade, associação, responsabilidade solidária ou conjunta;

4.2 A QUEX poderá ceder o Contrato ou os direitos derivados do Contrato a qualquer uma das sociedades do grupo econômico do qual faz parte ou que possa vir a fazer parte no futuro.

4.3 A demora ou recusa de qualquer uma das Partes em exercer seus direitos ou pretensões sob este Contrato não constituirá novação, nem prejudicará o exercício posterior de tais direitos ou pretensões.

4.4 Na hipótese de uma ou mais disposições deste Contrato vir a ser declarada nula ou inexecutável por qualquer corte ou jurisdição, tal declaração não afetará a validade do negócio como um todo, permanecendo válidas todas as demais disposições do presente instrumento.

4.5 Quaisquer comunicações, notificações e intimações relativas ao cumprimento do presente Contrato deverão ser feitas por meio e na forma prevista no Contrato de Prestação de Serviços entre o CLIENTE e a QUEX;

4.6 Por meio da assinatura deste Contrato, o (a) CLIENTE declara que foi informado (a) que o presente consiste na aceitação de benefícios atrelados à permanência mínima do (a) CLIENTE na base da QUEX e que tal aceitação é facultativa, nos termos do art. 57 § 4º do Regulamento Geral de Direitos do Consumidor de Serviços de Telecomunicações – RGC -, aprovado pela Resolução nº 632, de 07 de março de 2014 expedida pela ANATEL;

4.7 O presente contrato de permanência não se confunde com os demais contratos de prestação de serviços, mas a eles se vincula, sendo um documento distinto, de caráter comercial e regido pelas regras previstas no Código de Defesa do Consumidor, na forma da legislação vigente sobre a matéria;

4.7.1 O CLIENTE reconhece que lhe foi dada a oportunidade de contratar os serviços prestados pela QUEX sem os benefícios oferecidos neste contrato, na forma da legislação vigente;

4.8 As Partes reconhecem expressamente que todas as disposições e condições deste Contrato foram integralmente negociados e aceitos por elas, e refletem a boa-fé da Partes na contratação que ora se consuma;

4.9 O presente Contrato é regido pela legislação aplicável, especialmente o Regulamento do Serviço de Comunicação Multimídia – SCM, aprovado pela Resolução n.º 614, e o Regulamento Geral de Direitos do Consumidor de Serviços de Telecomunicações – RGC, aprovado pela Resolução nº 632, de 07 de março de 2014, ambos emitidos pela ANATEL;

4.9.1 Este Contrato não afasta, naquilo que não conflitar, as disposições do Regulamento do Plano/ Oferta escolhido pelo (a) CLIENTE, e do Contrato de Prestação de Serviços firmado entre as Partes;

4.9.2 Fica desde já certo e ajustado entre as partes que as condições gerais de prestação do Serviço de Comunicação Multimídia (SCM), bem como as condições gerais descritas no Contrato de Prestação dos Serviços, seja na modalidade avulsa e/ou conjunta, serão reguladas em Contrato de Prestação de Serviços firmado entre as Partes, ao qual este Contrato de Permanência é vinculado;

CLÁUSULA QUINTA- FORO:

5.1 As Partes elegem o Foro do (a) domicílio/sede do (a) CLIENTE em detrimento de qualquer outro, para processar e julgar qualquer ação ou dirimir quaisquer questões decorrentes ou relacionadas ao presente Contrato;

E, por estarem justas e contratadas, as Partes firmam o presente Contrato, para todos os fins de direito.

Niterói, RJ, 20__.



QUEX COMUNICAÇÃO LTDA

DSC

DESCRITIVO DOS SERVIÇOS CONTRATADOS

1. Prime IP Conexão de internet dedicada

1.1. Descrição do Serviço

Prime IP é o serviço de conexão de Internet Dedicada da QUEX com 100% de performance garantida, Produzido e mantido sob premissas de qualidade com alto nível em atendimento e tecnologia de ponta.

Dispondo de uma conexão exclusiva de altíssima estabilidade e segurança para ambientes exigentes, possui:

- Atendimento Dedicado
- Qualidade de conexão com baixa latência
- Interfaces Fast Ethernet
- Transparência a protocolos de comunicação
- Maior segurança e integridade das informações transmitidas
- Gerenciamento e monitoramento proativo a partir do Centro de Operações de Redes
- Uptime 99,7% de disponibilidade.
- IP/30 – 01 IP válido.

1.2. Preços

§ 1. O **CLIENTE** pagará o valor devido pelo Serviço **Prime IP Conexão de internet dedicada**, conforme estabelecido no Projeto Comercial e demais condições estabelecidas no Contrato; Conforme descrito no item 1.1 acima, fica desde já estabelecido que no caso de o **CLIENTE** optar pela prestação do Serviço IP Dedicado e escolher a modalidade que lhe melhor atenda, a cobrança dos valores devidos será feita com base no grau de complexidade e utilização do referido serviço, o que implicará no pagamento pelo **CLIENTE** de valores variáveis, conforme previsto no Projeto Comercial e DSC, sendo certo que esta variação de valores se dará dentro de uma margem fixada para o valor mínimo e máximo que poderão ser pagos pelo **CLIENTE**;

§ 2. Fica estabelecido, ainda, que no caso de o **CLIENTE** optar pela prestação do Serviço **Prime IP Conexão de internet dedicada** na modalidade escolhida, a cobrança dos valores devidos será feita com base em valores fixos mensais, conforme previsto no Projeto Comercial e inerente ao tipo e especificações escolhida;

2. Prime CONNECT Serviços de conexão de dados

2.1. Descrição do Serviço

O Serviço **Prime CONNECT Serviços de conexão de dados**, tem por objeto solução de Conexão de dados da QUEX e Trata-se de um serviço dedicado à empresas que precisam interligar suas unidades de forma transparente e segura, sem que dados sigilosos trafeguem pela Internet.



Você poderá interligar suas unidades com segurança, alta disponibilidade e performance

- Atendimento Dedicado
- Qualidade de conexão com baixa latência
- Interfaces Fast Ethernet
- Transparência a protocolos de comunicação
- Garantia efetiva de disponibilidade e performance
- Segurança no tráfego das informações
- Rede privada sem o uso da internet; O Serviço **Prime CONNECT Serviços de conexão de dados** poderá ser prestado nas modalidades determinadas pela QUEX à época da contratação, modalidade esta que dependerá da forma de prestação do serviço, sua complexidade e ferramentas que este fará aderir ao serviço, bem como dos valores de cobrança, que serão escolhidos e selecionados pelo **CLIENTE** para pagamento do serviço, conforme previsto no Projeto Comercial e efetivo DSC;

2.2. Preços

§ 1. O **CLIENTE** pagará o valor devido pelo Serviço **Prime CONNECT Serviços de conexão de dados**, conforme estabelecido no Projeto Comercial e demais condições estabelecidas no Contrato; Conforme descrito no item 1.1 acima, fica desde já estabelecido que no caso de o **CLIENTE** optar pela prestação do Serviço **Prime CONNECT Serviços de conexão de dados** e escolher a modalidade que lhe melhor atenda, a cobrança dos valores devidos será feita com base no grau de complexidade de implantação, ferramentas de conexão à Internet, necessidade de acessórios, tais como firewall, gestão e gerência da rede, bem como da utilização do referido serviço, o que implicará no pagamento pelo **CLIENTE** de valores variáveis, conforme previsto no Projeto Comercial e DSC, sendo certo que esta variação de valores se dará dentro de uma margem fixada para o valor mínimo e máximo que poderão ser pagos pelo **CLIENTE**;

§ 2. Fica estabelecido, ainda, que no caso de o **CLIENTE** optar pela prestação do Serviço **Prime CONNECT Serviços de conexão de dados** na modalidade temporária escolhida, a cobrança dos valores devidos será feita com base em valores fixos mensais, conforme previsto no Projeto Comercial e inerente ao tipo e especificações escolhida;...

Prime SUITE Serviços de locação de infraestrutura

O Serviço **Prime SUÍTE Serviços de locação de infraestrutura**, tem por objeto solução de Colocation e locação de infraestrutura da QUEX que atinge um alto desempenho enquanto otimiza seus investimentos no que de fato é o foco do seu negócio sendo Ideal para projetos com crescimento escaláveis com menor investimento, possuindo:

- Data Center certificado padrão Tier III
- Rapidez nos upgrades e escalabilidade
- Agilidade e eficiência com 99,8% de disponibilidade
- Atendimento especializado
- Múltiplas conexões redundantes

Prime VOICE Telefonia digital SIP

- Estabilidade com baixo consumo de banda



- DDR (Discagem Direta Ramal)
- Protocolo SIP
- Identificador de chamadas
- Número externo válido e Portabilidade
- Compatível com a maioria dos equipamentos SIP
- Pode ser até 89% mais barata que telefonia convencional

Prime MPLS Serviço de conexão de dados MPLS

Prime MPLS é mais uma solução inteligente de Conexão de Dados da QUEX.

Trata-se de um serviço dedicado à empresas que precisam interligar suas unidades de forma transparente e segura entre duas ou múltiplas unidades de negócio, sem que dados sigilosos trafeguem pela Internet. Você poderá interligar suas unidades com segurança, grande disponibilidade e alta performance

- Atendimento Dedicado
- Qualidade de conexão com baixa latência
- Conexões Ponto-Multiponto
- Interfaces Fast Ethernet
- Transparência a protocolos de comunicação
- Maior segurança e integridade das informações transmitidas • Garantia efetiva de disponibilidade e performance
- Segurança no tráfego das informações
- Rede privada sem o uso da internet