



**CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE VALOR
ADICIONADO PARA CONEXÃO À *INTERNET*
BANDA LARGA E OUTRAS AVENÇAS**

Por este instrumento, de um lado,

Provale TELECOM – EIRELI, pessoa jurídica de direito privado inscrita no CNPJ sob nº 33.735.743/0001-69, situada na Avenida Juscelino Kubitschek de Oliveira, 580, sala 1, Campo do Galvão, 12505-300, Guaratinguetá, SP, doravante simplesmente denominada **PROVALE**; e, de outro lado,

O **USUÁRIO**, pessoa física ou jurídica identificada na proposta de assinatura, termo de adesão, ficha de cadastro, ordem de serviço de instalação e/ou no banco de dados virtual, de acordo com as informações prestadas quando da contratação dos serviços, pessoalmente ao revendedor autorizado, por telefone, ou mesmo via *internet*, doravante simplesmente denominado **USUÁRIO**;

Têm entre si, justa e contratada, a **Prestação de Serviços de Valor Adicionado (SVA) para conexão à *internet* banda larga e outras avenças**, doravante simplesmente denominada **“Conexão Provale”**, conforme disposições a seguir descritas e regulamentadas.



I. Do Objeto do Contrato e da forma de contratação:

I.1. A “**Conexão Provale**” ora contratada consiste na prestação dos Serviços de Valor Adicionado (SVA), assim definido aquele mencionado no art. 61 e §1º da Lei Federal nº 9.472/1997 e que não se equipara a serviço de telecomunicação, mas viabiliza a conexão entre os meios escolhidos pelo **USUÁRIO** (computador, *tablet*, *smartphone* ou outros dispositivos de uso individual ou coletivo por este autorizados) e os servidores gerais da rede mundial de computadores (*internet*) e vice-versa.

I.2. O **USUÁRIO** obriga-se a ter plena ciência dos termos e condições do presente Contrato, devidamente registrado em Cartório, disponibilizado pela **PROVALE** para consulta pública e por seus clientes no *website* www.provale.com.br.

I.2.a. A concordância pelo **USUÁRIO** dos termos e condições do presente Contrato poderá ocorrer por meio de, pelo menos, uma das seguintes formas:

- i) aceitação pelo sistema eletrônico no Portal do Cliente **PROVALE**, *website* www.provale.com.br;
- ii) assinatura da Ordem de Serviço de Instalação;
- iii) confirmação por qualquer meio eletrônico disponibilizado; ou,
- iv) pagamento das mensalidades relativas à assinatura do serviço prestado pela **PROVALE**.

II. Dos requisitos para a prestação dos serviços “Conexão Provale”:

II.1. Para a disponibilização e regular funcionamento da “**Conexão Provale**” são necessários os seguintes requisitos, em especial, mas não se limitando a estes:



- a) endereço de instalação situado em logradouro e seu número de identificação com cobertura pelo sinal referente à modalidade do serviço contratado, e de possível atendimento e acesso pela **PROVALE**;
- b) disponibilização de energia elétrica em demanda suficiente ao funcionamento dos aparelhos de auxílio e que serão adquiridos pelo **USUÁRIO** ou fornecidos por empresas de prestação de Serviços de Comunicação Multimídia (SCM) contratada por qualquer das partes;
- c) *modem* (modulador/demodulador de sinais), com seus acessórios compatíveis com a modalidade do serviço contratado, e que será adquirido pelo **USUÁRIO** ou fornecido por empresas de prestação de Serviços de Comunicação Multimídia (SCM) contratada por qualquer das partes;
- d) antena com dispositivo transmissor e receptor dos sinais transmitidos pela **PROVALE**, quando de conexão via Rádio (*Cable/Wireless*), e que serão adquiridos pelo **USUÁRIO** ou fornecidos por empresas de prestação de Serviços de Comunicação Multimídia (SCM) a ser contratada por qualquer das partes; e,
- e) viabilidade técnica plena e sem interferências físicas e climáticas (“limpa visada”) para recebimento e transmissão dos sinais no endereço de instalação, o que será objeto de avaliação pela empresa de prestação de Serviços de Comunicação Multimídia (SCM) a ser contratada por qualquer das partes.

II.2. A infraestrutura do local de instalação deve obedecer às especificações técnicas indicadas pela **PROVALE** e/ou pela empresa de prestação de Serviços de Comunicação Multimídia (SCM) a ser contratada por qualquer das partes.

II.3. O endereço de instalação será o informado pelo **USUÁRIO** no momento da contratação, não sendo permitido o uso da “**Conexão Provale**” em ponto de conexão situado em endereço diverso daquele da instalação, ou transferência deste sem expressa anuência da **PROVALE**.



III. Das características básicas da “Conexão Provale”:

III.1. Para a configuração da “**Conexão Provale**” será disponibilizado ao **USUÁRIO** um endereço IP (*Internet Protocol*) dinâmico ou fixo, a depender da modalidade contratada.

III.2. Depois de aprovada a proposta de contratação, a instalação dos equipamentos quando fornecidos por empresas prestadoras de Serviços de Comunicação Multimídia (SCM) parceiras ou subcontratadas pela **PROVALE**, assim como a disponibilização da “**Conexão Provale**”, serão realizadas em até 30 (trinta) dias úteis, excetuando-se as hipóteses de inexistência de rede de atendimento no local, a ocorrência de caso fortuito, força maior, ou por culpa do **USUÁRIO**.

III.2.a. Em mesmo prazo deverá ser atendido o pedido de alteração do endereço de instalação, desde que haja capacidade técnica e disponibilidade de rede para atendimento via “**Conexão Provale**”.

III.3. A “**Conexão Provale**” será prestada conforme modalidade de conexão, plano de serviço e franquia de tráfego de dados mensal não cumulativa, contratados pelo **USUÁRIO** segundo opções disponíveis no *website* www.provale.com.br.

III.4. A **PROVALE** informará o **USUÁRIO** quando seu consumo da franquia de tráfego de dados mensal e não cumulativa estiver próximo do limite contratado; o que também pode ser acompanhado pelo *website* www.provale.com.br na área de acesso exclusiva ao **USUÁRIO**.

III.5. O esgotamento da franquia de tráfego de dados mensal e não cumulativa acarretará na imediata redução da velocidade da “**Conexão Provale**” até a data de vencimento do ciclo mensal de contratação, conforme definido nas regras do plano de serviço contratado.

III.6. O **USUÁRIO** também poderá adquirir pacotes que possibilitem a utilização da “**Conexão Provale**” além da franquia mensal, conforme disponibilidade técnica no local de instalação.



III.7. As velocidades informadas no *website* relativas a “**Conexão Provale**” são garantidas pela **PROVALE**, sendo que para a aferição das taxas de transferência (*upload* e *download*) o teste deverá ser realizado observando o “protocolo de conexão via cabo” e demais orientações constantes do *website* www.provale.com.br.

III.8. A **PROVALE** informa que poderá aplicar medidas de discriminação de pacotes de dados na *internet* e de degradação de tráfego nos casos em que, tecnicamente, tais práticas sejam indispensáveis à prestação adequada de serviços a seus **USUÁRIOS**, notadamente quando de questões de segurança de redes e situações excepcionais de congestionamento. Nestas hipóteses serão divulgados os critérios no *website* www.provale.com.br.

III.9. A **PROVALE** não garante a velocidade ou disponibilidade da “**Conexão Provale**” quando de caso fortuito ou de força maior, bem como fatos externos, físicos ou climáticos, ou causados por terceiros, incluindo “ausência de visada” entre a antena transmissora e a antena receptora de sinal, rompimento de cabos, ou mesmo por culpa exclusiva do **USUÁRIO**.

III.9.a. São exemplos de fatores que podem alterar a velocidade ou disponibilidade da “Conexão Provale” e eximem a PROVALE de cumprir suas obrigações contratuais de forma plena: falta de energia elétrica no imóvel atendido ou nos locais onde instaladas as antenas e equipamentos transmissores de sinal, ainda que de propriedade das empresas prestadoras de Serviços de Comunicação Multimídia (SCM) parceiras ou por si subcontratadas, atos de vandalismo, atos de terrorismo, conexões via *wi-fi*, vendaval, ciclones, terremotos, alteração da vegetação e edificação de prédios na aérea de cobertura, mau funcionamento ou queima do *modem* utilizado pelo **USUÁRIO**, inadequada estrutura física ou técnica interna ou externa do endereço de instalação, quantidade de aparelhos simultâneos se valendo da mesma “**Conexão Provale**”, indisponibilidade de *cache* em páginas da *internet*, acesso a redes congestionadas ou que apresentem lentidão causada por terceiros e/ou quantidade de pessoas conectadas simultaneamente ao mesmo provedor de conteúdo, queima de equipamentos de transmissão em decorrência de chuvas, alagamentos ou descargas atmosféricas, quebra ou rompimento de cabos, dentre outros.



III.10. A “**Conexão Provale**” é prestada continuamente, 24 (vinte e quatro) horas por dia, 7 (sete) dias por semana, salvo na hipótese de degradação ou paradas para manutenções emergenciais, interrupções preventivas ou programadas, bem como substituição de equipamentos, em hipótese de ocorrência de eventos naturais, climáticos ou sísmicos, e aqueles para os quais não detém controle ou pode ser diretamente responsabilizada.

III.10.a. As hipóteses de interrupção não planejadas, relacionadas ao não recebimento dos sinais, serão avaliadas pontualmente pela **PROVALE** conforme solicitação do **USUÁRIO**, podendo haver necessidade de visitas técnicas para a resolução dos problemas apresentados, com ou sem custo a ser suportado pelo **USUÁRIO**, conforme definido nas regras do plano de serviço contratado.

III.11. Para garantia da segurança e da estabilidade do serviço e das redes que lhe dão suporte, a **PROVALE** poderá adotar medidas de bloqueio ou gerenciamento de tráfego que se mostrarem indispensáveis. Nestas hipóteses serão divulgados os critérios no *website* www.provale.com.br.

IV. Dos deveres e direitos gerais do USUÁRIO:

IV.1. Sem prejuízo de outras previstas no presente Contrato, na legislação de regência (em especial a Lei Federal nº 8.078/1990, Decreto Federal nº 6.523/2008 e alterações, inclusive futuras), são obrigações do **USUÁRIO**:

- a) utilizar adequadamente o serviço “**Conexão Provale**”;
- b) preservar os bens da **PROVALE** que lhe forem consignados ou fornecidos por empresas prestadoras de Serviços de Comunicação Multimídia (SCM) parceiras ou por ela subcontratadas, bem como aqueles voltados à utilização do público em geral;
- c) efetuar o pagamento referente à prestação dos serviços contratados, observadas as disposições deste Contrato e legislação aplicável;



- d) providenciar, às suas expensas, local adequado e infraestrutura necessária à correta instalação e funcionamento dos equipamentos fornecidos por empresas prestadoras de Serviços de Comunicação Multimídia (SCM);
- e) somente conectar a rede da **PROVALE** terminais que possuam certificação expedida ou aceita pela ANATEL, e que sejam compatíveis e tecnicamente aptos para a correta fruição do serviço;
- f) levar à **PROVALE** as irregularidades de que tenha conhecimento e referentes aos serviços prestados por ela ou por empresas prestadoras de Serviços de Comunicação Multimídia (SCM) que sejam suas parceiras ou subcontratadas;
- g) indenizar a **PROVALE** por todo e qualquer dano ou prejuízo a que lhe der causa, por infringência de disposição legal, regulamentar ou contratual, independentemente de qualquer outra sanção;
- h) manter os equipamentos utilizados para a prestação do serviço “**Conexão**” no local de instalação indicado pela empresa prestadora de Serviços de Comunicação Multimídia (SCM);
- i) quando necessária se fizer a manutenção nos equipamentos ou alteração de seu local de instalação, contatar previamente a **PROVALE** para que esta assim proceda e, se necessário for, avalie a disponibilidade técnica no novo endereço ou local, ficando ciente e se responsabilizando o **USUÁRIO** pelos possíveis custos;
- j) utilizar os equipamentos exclusivamente para os fins de recebimento do serviço “**Conexão Provale**”;
- k) manter seus dados cadastrais atualizados, tais como endereço de instalação e de cobrança, conta corrente ou cartão de crédito para cobrança direta, telefones de contato e conta de *e-mail*;
- l) disponibilizar, para a retirada pela **PROVALE** ou pela prestadora de Serviços de Comunicação Multimídia (SCM) parceira ou subcontratada pela **PROVALE**, quando de necessária substituição ou findo o Contrato, os equipamentos de qualquer delas recebidos em comodato;



- m) permitir que a **PROVALE** ou seus prepostos designados acessem as dependências dos locais onde instalados os equipamentos, fornecendo toda documentação necessária e suporte para este acesso; e permitir a realização de vistorias no endereço de instalação, quando solicitado ou houver necessidade técnica que a justifique;
- n) responsabilizar-se pelo pagamento de eventuais custos decorrentes da mudança de endereço de instalação da “**Conexão Provale**” quando houver ajustes ou implementação de instalações físicas necessárias à viabilização dos serviços, consoante tabela de preços exigida no momento pela **PROVALE** e disponível em seu *website* www.provale.com.br;
- o) proceder às adequações técnicas, estruturais e tecnológicas necessárias e indicadas pela **PROVALE** ou por empresas prestadoras de Serviços de Comunicação Multimídia (SCM) parceiras ou por ela subcontratadas, ou autorizá-las que assim procedam, de forma a permitir o perfeito funcionamento do serviço “**Conexão Provale**”;
- p) considerando que a contratação é firmada para uso privado, se abster de comercializar, a qualquer título, integral ou de forma fracionada, os serviços da “**Conexão Provale**”; e,
- q) se abster à disponibilização, por meio da “**Conexão Provale**”, de servidores de *e-mail* (SMTP), POP3, *FTP* (Protocolo de Transferência de Arquivo), rede privativa virtual (*VPN – Virtual Private Network*), *http*, *TELNET*, servidores de rede ponto-a-ponto ou qualquer outra conexão entrante, bem como a disseminação de vírus, cavalos de Tróia, *spywares*, *ransomwares* ou similares de qualquer natureza.

IV.2. Exceção à letra ‘c’ da cláusula anterior, caso o **USUÁRIO** se recuse a cumprir qualquer das obrigações acima elencadas, **o Contrato poderá ser extinto no prazo de 30 (trinta) dias contados da notificação que lhe será encaminhada, preferencialmente por meio eletrônico, sem que tal fato possa implicar em qualquer indenização a seu benefício, em especial de naturezas material ou moral.**

IV.3. Sem prejuízo de outros previstos no presente Contrato, na legislação de regência (em especial a Lei Federal nº 8.078/1990, Decreto Federal nº 6.523/2008 e alterações, inclusive futuras), são direitos do **USUÁRIO**:

- a) acessar livremente o serviço “**Conexão Provale**”, dentro dos padrões de qualidade estabelecidos na regulamentação e conforme as condições ofertadas e contratadas;



- b) optar por empresas prestadoras de Serviços de Comunicação Multimídia (SCM) parceiras ou subcontratadas pela **PROVALE**, ou livre e diretamente contratada pelo **USUÁRIO**, se de seu interesse;
- c) obter da **PROVALE** e de seus prepostos tratamento não discriminatório quanto às condições de conexão e fruição do serviço;
- d) ser informado adequadamente sobre condições de prestação do serviço, em suas várias aplicações, facilidades adicionais contratadas e respectivos preços;
- e) ter por garantida a inviolabilidade e sigilo de seus dados, respeitadas as hipóteses e condições constitucionais e legais de quebra de sigilo de telecomunicações por determinação administrativa ou judicial, na forma da Lei;
- f) ter prévio conhecimento, com ao menos 30 (trinta) dias de antecedência, de toda e qualquer alteração nas condições de prestação do serviço que lhe atinja direta ou indiretamente, inclusive sobre a extinção ou alteração de planos de serviços, ofertas conjuntas e promoções, bem como quanto a cláusulas deste Contrato;
- g) obter o cancelamento ou interrupção do serviço prestado a qualquer tempo e sem ônus, ressalvadas as contratações com prazo de permanência, **hipóteses em que devida multa proporcional ao período rescindido futuro**;
- h) obter prévia comunicação acerca das condições de suspensão do serviço;
- i) obter a privacidade nos documentos de cobrança e na utilização de seus dados pessoais;
- j) obter resposta eficiente e pronta às suas reclamações, no prazo máximo de 5 (cinco) dias úteis;
- k) reclamar ou representar a **PROVALE** aos Órgãos de Defesa do Consumidor, caso se faça necessário;
- l) ter reparados eventuais danos causados em decorrência da violação dos seus direitos;



- m) não ser obrigado ou induzido a adquirir bens ou equipamentos que não sejam de seu interesse, bem como não ser compelido a se submeter a qualquer condição para o recebimento do serviço, em especial “venda casada”, salvo em decorrência de questão de ordem técnica, observadas as regras deste Contrato;
- n) ter restabelecida a integridade dos direitos relativos à prestação dos serviços a partir da purgação da mora ou de acordo extrajudicial celebrado com a **PROVALE**, com a exclusão de informação de inadimplência sobre o **USUÁRIO** anotada em cadastros de proteção ao crédito (SERASA, SCPC e congêneres);
- o) ter bloqueado temporária ou permanentemente, parcial ou totalmente, o acesso a comodidades ou utilidades, nos termos de sua exclusiva solicitação; entendendo-se como bloqueio permanente o pedido de rescisão do serviço contratado;
- p) ter garantida a continuidade do serviço pelo prazo contratual estabelecido quando da contratação;
- r) receber ou ter acesso a documento eletrônico de cobrança (boleto bancário ou outro meio válido) com a perfeita discriminação e individualização dos valores cobrados, com prazo mínimo de 5 (cinco) dias antes da data de vencimento;
- s) escolher a melhor data de vencimento de sua fatura dentre o mínimo de 6 (seis) opções de datas possibilitadas pela **PROVALE**; e,
- t) ter garantido o acesso a sua livre escolha e sem qualquer ônus, por meio eletrônico, correspondência ou pessoalmente, e em até 10 (dez) dias úteis contados da solicitação, ao conteúdo das gravações das chamadas ao **Serviço de Atendimento ao Cliente – SAC** da **PROVALE**, efetuadas pelo **USUÁRIO** nos últimos 90 (noventa) dias.

V. Dos deveres e direitos gerais da PROVALE:



V.1. Sem prejuízo de outras previstas no presente Contrato, na legislação de regência (em especial a Lei Federal nº 8.078/1990, Decreto Federal nº 6.523/2008 e alterações, inclusive futuras), são obrigações da **PROVALE**:

- a) prestar serviço adequado;
- b) enviar ao **USUÁRIO** por qualquer meio e conforme solicitação, cópia do presente Contrato e do plano de serviço contratado;
- c) observadas as condições técnicas e capacidades disponíveis nas redes das prestadoras de serviços de telecomunicação junto as quais mantém contrato, não recusar o atendimento a pessoas físicas ou jurídicas cujas dependências estejam localizadas em sua área de prestação do serviço, nem impor condições discriminatórias, salvo nos casos em que tal pessoa se encontre em área geográfica ainda não atendida pela **PROVALE**, impossibilitada de atendimento, ou existente junto a **PROVALE** dívidas de sua responsabilidade;
- d) tornar disponíveis ao **USUÁRIO** informações sobre características e especificações técnicas dos terminais, necessárias à conexão dos mesmos a sua rede, sendo vedada, sem fundamento técnico comprovado, a recusa à conexão de equipamentos;
- e) prestar esclarecimentos ao **USUÁRIO**, com rapidez e livre de ônus, face reclamações relativas à fruição dos serviços;
- f) observar os parâmetros de qualidade estabelecidos neste Contrato;
- g) zelar pelo sigilo inerente aos serviços prestados e pela confidencialidade dos dados e informações do **USUÁRIO**, empregando todos os meios e tecnologias necessários para tanto;
- h) manter os registros de conexão de seus **USUÁRIOS** pelo prazo de 1 (um) ano; e,
- i) representar os interesses de seus **USUÁRIOS** junto às empresas que subcontratar, em especial as prestadoras dos Serviços de Comunicação Multimídia (SCM).



V.2. Sem prejuízo de outros, previstos no presente Contrato, na legislação de regência (em especial a Lei Federal nº 8.078/1990, Decreto Federal nº 6.523/2008 e alterações, inclusive futuras), são direitos da **PROVALE**:

- a) analisar o crédito do **USUÁRIO** e o risco para o oferecimento, ao mesmo, de equipamentos em regime de comodato ou outro meio que não seja compra e venda à vista;
- b) empregar equipamentos e infraestrutura que não lhe pertençam, inclusive e especialmente, fornecer por intermédio de terceiros, mediante parceria, os Serviços de Comunicação Multimídia (SCM) por si não prestados, salvo expressa e contrária manifestação pelo **USUÁRIO**;
- c) conceder descontos, realizar promoções, inclusive de adesões de pacotes de serviços, *downgrade* ou *upgrade* de velocidades, e reduções ou ajustes de preço sazonais, entre outras, desde que o faça de forma não discriminatória e segundo critérios objetivos e/ou técnicos, em ofertas não prejudiciais à justa competição; bem como repassar ao **USUÁRIO** os custos bancários de emissão de boletos e/ou títulos de cobrança;
- d) contratar com terceiros o desenvolvimento de atividades inerentes, acessórias ou complementares ao serviço prestado;
- e) oferecer, conforme seu próprio critério, a “**Conexão Provale**” separadamente e de modo conjunto com outros prestadores de Serviços de Comunicação Multimídia (SCM) e/ou Serviços de Valor Adicionado (SVA), podendo qualquer destes ser subcontratado;
- f) no caso de inviabilidade técnica para a habilitação da “**Conexão Provale**” no endereço de instalação solicitado, rescindir e considerar extinta a proposta de contratação ou o contrato, sem que à **PROVALE** seja atribuído qualquer ônus, de qualquer espécie, inclusive e especialmente indenizações materiais e morais, salvo restituição de eventuais valores pagos antecipadamente pelo **USUÁRIO**;
- g) no caso de perda da viabilidade técnica para a manutenção do serviço já habilitado à “**Conexão Provale**” que culmine em inconsistência dos padrões mínimos das taxas de *download* e *upload* de dados, informar o fato ao **USUÁRIO** e considerar extinto



o contrato após 30 (trinta) dias, sem cobrança relativa ao período e sem que à **PROVALE** seja atribuído qualquer ônus, de qualquer espécie, inclusive e especialmente indenizações materiais e morais, salvo restituição de eventuais valores pagos antecipadamente pelo **USUÁRIO**, sempre proporcional ao tempo não utilizado do ciclo periódico de contratação (prazo do Contrato);

h) ceder ou transferir, a qualquer tempo e pelo período que entender necessário, no todo ou em parte, os direitos e obrigações oriundos do presente Contrato, especialmente os de natureza financeira, para empresas do mesmo ou de outro grupo econômico, ou ainda em função de reestruturação societária, fusão, cisão ou incorporação;

i) subcontratar junto ao mercado a prestação dos serviços postos à disposição do **USUÁRIO**, ainda que decorrentes de sua atividade fim, incluindo-se nestes os serviços de suporte e/ou assistência técnica presencial ou remota e os Serviços de Comunicação Multimídia (SCM); e,

j) subcontratar as atividades de gestão de carteira e receitas dos serviços que presta ao **USUÁRIO**, quer quanto aos clientes ativos, quer quanto aos inativos, quer quanto aos inadimplentes.

VI. Do prazo, preços, formas de pagamento, suspensão e rescisão do Contrato:

VI.1. Como regra, o presente Contrato é celebrado por ciclo com periodicidade de 12 (doze) meses de permanência mínima para pessoas físicas e 24 (vinte e quatro) meses de permanência para pessoas jurídicas, e a estes prazos vinculam-se a **PROVALE** e o **USUÁRIO**, salvo condições especiais de contratação refletidas em instrumento próprio, ou às circunstâncias que permitam a pronta rescisão deste instrumento.

VI.1.a. Vencido o primeiro ciclo e não havendo qualquer manifestação do USUÁRIO em alterar o plano de serviço a que se vincula, a contratação passa a ser por prazo indeterminado e poderá ser rescindida a qualquer momento, por qualquer das partes. Caso opte por manter a contratação sem alteração do plano de



serviço, os termos do presente instrumento ou de seus aditamentos continuarão a ter plena vigência, exceto quanto ao prazo de permanência mínima.

VI.1.b. Vencido o primeiro ciclo de contratação e optando por manter a “**Conexão Provale**”, a qualquer momento o **USUÁRIO** poderá alterar o plano de serviço a que se vincula, para opções inferiores (*downgrade* contratual) ou superiores (*upgrade* contratual) sem qualquer penalidade, desde que haja disponibilidade técnica a tanto; todavia, a partir da alteração do plano de serviço iniciar-se-á novo ciclo de contratação com periodicidade de 12 (doze) meses para pessoas físicas e 24 (vinte e quatro) meses para pessoas jurídicas.

VI.1.c. Havendo cancelamento antecipado da contratação (rescisão contratual) ou alteração do plano de serviço para opção inferior à previamente contratada (*downgrade* contratual), no curso do ciclo de contratação em vigor **o USUÁRIO estará sujeito ao pagamento de multa proporcional de 20% (vinte por cento), calculada sobre:**

- i) no primeiro caso, o período que não será usufruído dos serviços até o término do ciclo de contratação; e,
- ii) no segundo caso, a diferença financeira entre os planos de serviço até que findo o ciclo de contratação.

VI.2. Em contraprestação aos serviços contratados o **USUÁRIO** arcará com o pagamento dos seguintes títulos:

a) **Taxa de Adesão:** valor correspondente à adesão à “**Conexão Provale**” por solicitação ou em caso de transferência da titularidade da assinatura, desde que não exista qualquer débito pendente e devido pelo **USUÁRIO** anterior, ficando o nome do novo **USUÁRIO** sujeito à análise cadastral, de crédito e de viabilidade técnica pela **PROVALE**, e ainda aos termos da versão vigente do presente Contrato;

b) **Taxa de Instalação ou Reinstalação:** valor correspondente à instalação, por empresas prestadoras de Serviços de Comunicação Multimídia (SCM) parceiras ou subcontratadas pela **PROVALE**, dos equipamentos necessários para a



fruição da “**Conexão Provale**”, aí incluída a configuração do sistema; bem como desinstalação e nova instalação por mudança de endereço do **USUÁRIO**;

c) **Mensalidade:** valor correspondente à prestação do serviço “**Conexão Provale**”, por ciclo mensal com início na data da liberação da conexão pela **PROVALE**, correspondente às seguintes parcelas que serão discriminadas individualmente nas faturas: **(i)** Serviço de Valor Adicionado (SVA) prestado pela **PROVALE** ou suas subcontratadas; e, **(ii)** Serviço de Comunicação Multimídia (SCM) prestados pelas subcontratadas da **PROVALE** caso o **USUÁRIO** não opte, expressamente, em se valer de empresa de seu livre interesse a tal fim;

d) **Adicional:** valor relativo à aquisição de insumos aplicados por empresas prestadoras de Serviços de Comunicação Multimídia (SCM) parceiras ou subcontratadas pela **PROVALE**, produtos ou serviços de forma adicional e complementar à “**Conexão Provale**” e fornecidos pela **PROVALE**, podendo abranger, entre outros, a liberação de maior franquia de tráfego de dados ou velocidade das taxas de transferência, ou, ainda, demais Serviços de Valor Adicionado (SVAs);

e) **Inspeção Técnica:** valor cobrado caso seja efetuada solicitação de reparo pelo **USUÁRIO** e, após o deslocamento de um técnico ao local de instalação seja constatado que: **(i)** o defeito reclamado não é atribuível a **PROVALE** e/ou aos equipamentos que servem à fruição dos serviços; ou, **(ii)** o **USUÁRIO** ou seu preposto não esteja no local no horário agendado, de forma a inviabilizar a realização dos trabalhos que originaram o chamado; e,

g) **Taxa de Cobrança:** valor exigido quando o **USUÁRIO** optar pelo recebimento de boleto de cobrança por meio que não o digital.

VI.3. A depender do plano de serviço contratado pelo **USUÁRIO**, os títulos acima poderão ser exigidos em sua integralidade, proporcionalidade, quantitativos de visitas ou inspeções, ou mesmo bonificados, total ou parcialmente, a critério da **PROVALE**.

VI.4. A **PROVALE** poderá oferecer o parcelamento da cobrança das taxas previstas nas letras ‘a’, ‘b’, ‘d’ e ‘e’, da subcláusula ‘VI.2’, valores estes que não se confundem com a Mensalidade cobrada pela prestação do serviço “**Conexão Provale**” e Taxa de Cobrança.



VI.5. Os valores correspondentes aos itens da subcláusula ‘VI.2’ estão disponíveis para consulta na área do cliente no *website* www.provale.com.br e também poderão ser obtidos por meio do **Serviço de Atendimento ao Cliente – SAC**.

VI.6. O **USUÁRIO** autoriza, neste ato, o débito dos valores contratados, cujo pagamento se dará na forma por si escolhida quando da adesão à **“Conexão Provale”**.

VI.7. Poderá ocorrer cobrança de valores *pro rata*, ou seja, proporcionalmente aos dias de serviço utilizado, em razão de alteração de pacotes, data de vencimento, dentre outras.

VI.8. O não recebimento da fatura mensal, ainda que ocasionado por greve dos Correios ou por problemas com o provedor de *internet*, não isentará o **USUÁRIO** do pagamento, na data do vencimento escolhido, do valor que lhe caiba, sendo que a 2ª (segunda) via da fatura poderá ser obtida gratuitamente através do *website* www.provale.com.br.

VI.9. O **USUÁRIO** poderá contestar através dos canais de atendimento da **PROVALE** os débitos contra ele lançados e já cobrados, em até 1 (um) ano contado do pagamento, não se obrigando ao pagamento de eventual montante em discussão e ainda não pago enquanto estiver pendente de análise.

VI.10. A **PROVALE** terá o prazo de até 30 (trinta) dias contados da contestação mencionada acima para responder a qualquer questionamento do **USUÁRIO**.

VI.11. Em caso de contestação parcial o **USUÁRIO** deverá efetuar o pagamento da parte incontroversa, pena de aplicação dos ônus decorrentes da mora em relação a esta mesma parte.

VI.12. Verificada a improcedência do lançamento contestado cujo valor já tenha sido pago pelo **USUÁRIO**, a **PROVALE** terá o prazo de até 30 (trinta) dias para a devolução, pela dobra, acrescido de juro simples de 1% (um por cento) ao mês calculado



pro rata die e correção monetária pela variação positiva do Índice Geral de Preços de Mercado da Fundação Getúlio Vargas (IGPM/FGV) ou o que venha a substituí-lo, por meio de concessão de crédito no documento de cobrança que, a depender da época do vencimento poderá ser referente ao mês em curso ou a período subsequente.

VI.13. O valor da mensalidade vigente relativo ao plano de serviço contratado no ato da aquisição da “**Conexão Provale**” e eventual adesão a plano promocional com decorrente compromisso de permanência, são partes integrantes do presente Contrato.

VI.14. A **PROVALE** poderá conceder desconto incondicional ou condicional sobre o valor total ou parcial da mensalidade (relativamente a cada serviço cobrado), em decorrência da forma de pagamento escolhida pelo **USUÁRIO** ou do plano de serviço contratado, sendo que as condições serão divulgadas no *website* www.provale.com.br.

VI.15. O **USUÁRIO** que tenha recebido qualquer desconto em virtude da escolha da forma de pagamento, ao solicitar a alteração desta forma ou deixar de quitar a dívida até a data de vencimento perderá o desconto e se sujeitará aos acréscimos legais previstos neste instrumento.

VI.16. O atraso no pagamento da Mensalidade, ainda que parcial, acarretará automaticamente na incidência, a ser cobrada na próxima fatura, de multa moratória de 2% (dois por cento) sobre o principal, acrescida da variação positiva do Índice Geral de Preços de Mercado da Fundação Getúlio Vargas (IGPM/FGV) ou o que venha a substituí-lo, e juro legal de 1% (um por cento) ao mês, calculado *pro rata die*.

VI.17. Os preços contratados incluem todos os tributos incidentes e demais encargos específicos do setor de atuação da **PROVALE** e vigentes na data da contratação, exceção quanto aos custos de envio de cobrança por outro meio que não o digital.

VI.18. O valor da mensalidade do plano de serviço será reajustado anualmente ou na menor periodicidade permitida pela legislação aplicável pela variação



positiva do Índice Geral de Preços de Mercado da Fundação Getúlio Vargas (IGPM/FGV) ou o que venha a substituí-lo.

VI.19. A fim de garantir o equilíbrio econômico-financeiro do presente instrumento, qualquer aumento nos custos e/ou na carga tributária devida pela **PROVALE** poderá proporcionar variação positiva no valor da mensalidade contratada, sem que isso resulte em ofensa ao quanto aqui pactuado.

VI.20. O **USUÁRIO** adimplente poderá requerer à **PROVALE** a suspensão, sem ônus, da prestação do serviço futuro, uma única vez a cada ciclo de 12 (doze) meses, pelo prazo mínimo de 30 (trinta) dias e máximo de 120 (cento e vinte) dias, mantendo a possibilidade de restabelecimento da prestação do serviço contratado no mesmo endereço.

VI.20.a. Solicitada a suspensão e estando o Contrato na vigência do primeiro ciclo de contratação ou de renovação com base em novo plano de serviço, o prazo deste será prorrogado para igual tempo da suspensão.

VI.20.b. A **PROVALE** tem o prazo de 24 (vinte e quatro) horas para atender a solicitação de suspensão e de restabelecimento a que se refere esta cláusula, sendo que a reativação dos serviços ocorrerá automaticamente após transcorridos 120 (cento e vinte) dias em cada ciclo de contratação.

VI.21. O **USUÁRIO** poderá solicitar o cancelamento dos serviços, rescindindo a contratação imediatamente quando solicitada por atendimento telefônico, ou até em 2 (dois) dias úteis quando solicitada através dos demais canais de atendimento (quando disponíveis); entretanto, se responsabilizará pelas obrigações financeiras relativas à contratação com compromisso de permanência mínima.

VI.22. A **PROVALE** poderá rescindir o presente Contrato e suas renovações automáticas, escritas ou tácitas, a qualquer tempo, nos casos de descumprimento da parcela que cabe ao **USUÁRIO** e, notadamente, nos seguintes casos:

a) inviabilidade técnica para a habilitação da “**Conexão Provale**” no endereço de instalação solicitado, sem que a ela seja atribuído qualquer ônus, de qualquer



espécie, inclusive e especialmente indenizações materiais e morais, salvo restituição de eventuais valores pagos antecipadamente pelo **USUÁRIO**;

b) inviabilidade técnica para a manutenção do serviço já habilitado da “**Conexão Provale**”, que culmine em inconsistência dos padrões mínimos das taxas de *download* e *upload* de dados, hipótese em que informará imediatamente o fato ao **USUÁRIO** e considerará extinto o contrato após 30 (trinta) dias, sem cobrança relativa ao período e sem que à **PROVALE** seja atribuído qualquer ônus, de qualquer espécie, inclusive e especialmente indenizações materiais e morais, salvo restituição de eventuais valores pagos antecipadamente pelo **USUÁRIO**, sempre proporcional ao tempo não utilizado do ciclo periódico de contratação (prazo do Contrato);

c) quando da prática, pelo **USUÁRIO**, de atos que afrontem a legislação pátria, os usos e costumes considerados razoáveis e normalmente aceitos no ambiente da *internet*; a invasão de privacidade ou ofensa à honra ou qualquer outro direito de terceiros; a tentativa ou acesso a banco de dados ou sistema informatizado de terceiros; a tentativa ou efetiva violação de senhas de terceiros; o envio de mensagens coletivas de *e-mail* (*spam*), inclusive via servidores (SMTP e POP3) a grupos de usuários, ofertando produtos ou serviços de qualquer natureza que não sejam de interesse dos destinatários ou que não tenham consentimento expresso destes; transferência de arquivos via protocolo *FTP*, rede privativa virtual (*VPN*), *http*, *TELNET*, servidores de rede ponto-a-ponto ou qualquer outra conexão entrante; bem como a disseminação de vírus, cavalos de Tróia, *spywares*, *ransomwares* ou similares de qualquer natureza, sem que à **PROVALE** seja atribuído qualquer ônus, de qualquer espécie, inclusive e especialmente indenizações materiais e morais, salvo restituição de eventuais valores pagos antecipadamente pelo **USUÁRIO**, sempre proporcional ao tempo não utilizado do ciclo periódico de contratação (prazo do Contrato);

d) advindo qualquer impedimento legal, judicial e/ou regulamentar que proíba e/ou inviabilize a prestação de serviços pela **PROVALE**, sem que a ela seja atribuído qualquer ônus, de qualquer espécie, inclusive e especialmente indenizações materiais e morais, salvo restituição de eventuais valores pagos antecipadamente pelo **USUÁRIO**, sempre proporcional ao tempo não utilizado do ciclo periódico de contratação (prazo do Contrato);

e) na hipótese de requerimento de recuperação judicial, decretação ou pedido de falência do **USUÁRIO** caso este seja pessoa jurídica, sem prejuízo de responder pelos pagamentos em atraso e eventual multa por cancelamento antecipado; e,



f) por culpa motivada pelo **USUÁRIO** ou seus prepostos, a exemplo, mas a isso não se limitando, a apropriação indevida ou substituição dos equipamentos fornecidos ou consignados a si pela **PROVALE** ou pelas empresas prestadoras de Serviços de Comunicação Multimídia (SCM) parceiras ou subcontratadas por esta, caso em que o primeiro ainda será responsabilizado pelos prejuízos a que der causa, com apuração de eventuais perdas e danos decorrentes da infração.

VI.23. Constatado pela **PROVALE** o inadimplemento da obrigação financeira pelo **USUÁRIO**, ainda que parcial, a este será encaminhada, preferencialmente por meio eletrônico, notificação de existência de débito vencido ou de término do prazo de validade de crédito concedido.

VI.23.a. Da notificação deverá constar, obrigatoriamente:

- i) os motivos ensejadores da futura suspensão;
- ii) as regras e prazos de suspensão e advertência quanto a rescisão do contrato;
- iii) o valor do débito e o mês de referência; e,
- iv) a possibilidade de registro do débito em serviços de proteção ao crédito (SCPC, SERASA ou congêneres), bem como protesto do(s) título(s) em aberto.

VI.24. Após 10 (dez) dias corridos e contados da notificação mencionada na subcláusula anterior, o **USUÁRIO** terá suspensa a “**Conexão Provale**” mediante o bloqueio de conexão aos Serviços de Valor Adicionado (SVA).

VI.25. Após 30 (trinta) dias corridos e contados do início da suspensão que alude a cláusula anterior, ter-se-á por desativado definitivamente o serviço e rescindida a contratação, fato que será comunicado ao **USUÁRIO** preferencialmente por meio eletrônico em até 7 (sete) dias também corridos.

VI.25.a. Da notificação da rescisão deverá constar, obrigatoriamente:

- i) os motivos ensejadores da rescisão;



- ii) o valor total da dívida pendente, bem como os meses de referência;
- iii) a necessidade de devolução dos equipamentos eventualmente consignados ao **USUÁRIO**, observada a cláusula ‘VII.1’; e,
- iv) a possibilidade de registro do débito em serviços de proteção ao crédito (SCPC, SERASA ou congêneres), bem como protesto do(s) título(s) em aberto.

VI.26. Havendo a comprovação, pelo **USUÁRIO**, de quitação de toda a dívida antes de escoado o prazo à desativação definitiva do serviço, a **PROVALE** terá o prazo de 24 (vinte e quatro) horas para a sua reativação.

VI.27. Após a rescisão do Contrato, o **USUÁRIO** que desejar o restabelecimento da “**Conexão Provale**” deverá firmar nova contratação, sujeitando-se às condições vigentes à época.

VI.28. A autorização, pela **PROVALE**, para nova contratação por **USUÁRIO** que para com a primeira esteja inadimplente, não importa em reconhecimento de quitação de dívida e não isenta o **USUÁRIO** do cumprimento das obrigações pendentes, com os acréscimos devidos.

VII. Do comodato de equipamentos, suporte, assistência técnica e melhorias da estrutura física pela **PROVALE**:

VII.1. No ato da contratação, e se disponíveis levando em consideração os planos de serviço e preços promocionais praticados pela **PROVALE** no momento do negócio, o **USUÁRIO** poderá optar pelo comodato dos equipamentos ou pela aquisição dos mesmos por conta própria (observando-se a necessidade de os adquiridos serem homologados pela ANATEL).

VII.1.a. Os equipamentos necessários a viabilizar a “**Conexão Provale**”, novos ou usados mas em perfeito estado de conservação e funcionamento, serão comodatados pela **PROVALE** através das empresas prestadoras de Serviços de



Comunicação Multimídia (SCM) que lhe são parceiras ou subcontratadas, pelo prazo de vigência do presente instrumento, findando-se o empréstimo quando do encerramento da contratação a que se vincula, oportunidade em que os mesmos deverão ser devolvidos pelo **USUÁRIO** em até 30 (trinta) dias corridos, a partir de quando a **PROVALE** poderá considerar como descumprido o contrato de comodato, por culpa do **USUÁRIO**.

VII.1.b. Ainda que optando o **USUÁRIO** pelo comodato, poderá lhe ser recusada a entrega dos equipamentos caso, após análise prévia de risco, conste apontamento de seu nome em cadastros de restrição de crédito (SCPC, SERASA ou congêneres); facultando porém, ao potencial **USUÁRIO**, a adesão à “**Conexão Provale**” mediante compra dos equipamentos necessários.

VII.1.c. Uma vez comodatados os equipamentos, estes deverão permanecer no local da instalação realizada pelas empresas prestadoras de Serviços de Comunicação Multimídia (SCM) parceiras ou subcontratadas pela **PROVALE**, assumindo o **USUÁRIO** inteira responsabilidade pela sua guarda e conservação, não podendo utilizá-los para fins diversos do contratado, conforme disposto neste instrumento.

VII.1.d. Em caso de dano, perda, roubo, furto ou extravio, mesmo que originados de casos fortuitos ou de força maior, nos termos dos artigos 582 e 583 do Código Civil Brasileiro o **USUÁRIO** deverá ressarcir a **PROVALE** ou as empresas prestadoras de Serviços de Comunicação Multimídia (SCM) que lhe são parceiras ou subcontratadas, o valor estimado dos equipamentos ou seus similares vigente na época da cobrança; e ainda se compromete a informar à **PROVALE** a ocorrência de qualquer dos casos acima mencionados imediatamente após constatado o fato, respondendo até o momento da comunicação.

VII.1.e. Na hipótese de ocorrência de rescisão contratual a qualquer título, e havendo retenção indevida, pelo **USUÁRIO**, dos equipamentos lhe consignados, ser-lhe-á cobrado o valor de mercado vigente de tais equipamentos, cobrança esta que se dará por meio de boleto bancário.

VII.1.f. Sendo necessária a habilitação de um novo equipamento em substituição ao inicialmente recebido em comodato pelo **USUÁRIO**, o substituído deverá ser imediatamente devolvido às empresas prestadoras de Serviços de Comunicação



Multimídia (SCM) parceiras ou subcontratadas pela **PROVALE**, aplicando as regras previstas nas subcláusulas anteriores em caso de descumprimento.

VII.2. A manutenção dos equipamentos pela **PROVALE** ou pelas empresas prestadoras de Serviços de Comunicação Multimídia (SCM) que lhe são parceiras ou subcontratadas se dará da seguinte forma:

- a) equipamentos de propriedade das empresas prestadoras de Serviços de Comunicação Multimídia (SCM) parceiras ou subcontratadas pela **PROVALE** e fornecidos em modelo de comodato serão mantidos sem qualquer ônus para o **USUÁRIO**, incluindo a substituição dos mesmos em caso de evoluções tecnológicas, salvo mau uso e danos ocorridos por culpa do **USUÁRIO**;
- b) equipamentos de propriedade do **USUÁRIO** e adquiridos diretamente por este junto a terceiros não terão cobertura de manutenção pela **PROVALE**, restando esta a cargo exclusivo do **USUÁRIO**; e,
- c) equipamento de propriedade do **USUÁRIO** e adquiridos das empresas prestadoras de Serviços de Comunicação Multimídia (SCM) parceiras ou subcontratadas pela **PROVALE** serão pelas mesmas mantidos durante o período de garantia fornecido pelo fabricante; após, o ônus da sua manutenção será única e exclusivamente de responsabilidade do **USUÁRIO**.

VII.3. O **USUÁRIO** terá acesso a suporte por intermédio do **Serviço de Atendimento ao Cliente – SAC**, *call center* (12) 2131.4900 ou 0800.730.4900, via *website* www.provale.com.br, ou via *webchat*, nos dias e horários previamente informados no mesmo *website*.

VII.4. Sendo necessário, o **USUÁRIO** poderá solicitar, por intermédio do **Serviço de Atendimento ao Cliente – SAC**, visitas técnicas avulsas para comparecimento pessoal de técnico habilitado, sobretudo para realização de reparos ou reinstalação em novo endereço atendido e tecnicamente viável, respeitado o quanto disposto na cláusula ‘VI.2’, letra ‘e’, deste instrumento.

VII.4.a. A visita técnica para fins de reparo ocorrerá no prazo máximo de 48 (quarenta e oito) horas úteis contadas da data da solicitação registrada pelo **USUÁRIO** (salvo agendamento em data específica a pedido deste último), e se estenderá pelo prazo



necessário ao restabelecimento dos serviços, desde que viável o seu fornecimento, observadas as condições já previstas neste instrumento.

VII.4.b. A interrupção ou degradação da qualidade do serviço em virtude do quanto descrito na subcláusula ‘VII.4.a.’ e após a intervenção técnica infrutífera, importará em abono ao **USUÁRIO** pela **PROVALE**, descontando-se proporcionalmente em fatura vincenda no prazo de até 90 (noventa) dias.

VII.4.c. Será comunicada ao **USUÁRIO**, com antecedência mínima de 7 (sete) dias, a necessidade de manutenção, ampliação ou ajuste da tecnológica da **PROVALE**, desde que destes atos decorra a necessidade de interrupção ou degradação do serviço. Em tal hipótese será concedido abatimento proporcional na assinatura, por dia ou fração superior a 30 (trinta) minutos de paralisação.

VII.4.d. A **PROVALE** não será obrigada a efetuar o desconto acima mencionado se a interrupção ou degradação do serviço ocorrer por motivos de caso fortuito, força maior, falhas no Serviço de Comunicação Multimídia (SCM) gerido por terceiros, nestas se incluindo as empresas prestadoras de Serviços de Comunicação Multimídia (SCM) que lhe são parceiras ou subcontratadas, ou por responsabilidade do **USUÁRIO**.

VIII. Disposições finais:

VIII.1. A **PROVALE** se compromete a divulgar no *website* www.provale.com.br ou em outros meios de comunicação as novas versões do presente Contrato, facultado ao **USUÁRIO** o direito de formalizar sua oposição, de forma fundamentada, em até 30 (trinta) dias contados da divulgação. Após esse prazo passam a vigorar as novas condições contratuais, em sua íntegra.

VIII.2. A **PROVALE** fica desde já autorizada a ceder ou transferir, a qualquer tempo e pelo período que entender necessário, no todo ou em parte, os direitos e obrigações oriundos do presente Contrato, especialmente os de natureza financeira, para empresas do mesmo ou de outro grupo econômico ou em função de reestruturação societária, fusão, cisão ou incorporação; bem como subcontratar junto ao mercado a



prestação dos serviços postos à disposição do **USUÁRIO**, ainda que decorrentes de sua atividade fim, e subcontratar as atividades de gestão de carteira e receitas dos serviços que presta ao **USUÁRIO**, quer quanto aos clientes ativos, quer quanto aos inativos, quer quanto aos inadimplentes.

VIII.3. Eventual anulação de qualquer cláusula ou item do presente Contrato não invalidará os demais.

VIII.4. A tolerância da **PROVALE** no recebimento de pagamentos em atraso, ocorrência e tolerância em relação a infrações contratuais, concessão de maiores prazos, ou a renúncia, expressa ou tácita, a qualquer direito oriundo deste instrumento, não será considerada novação e não se estenderá às demais disposições contratuais.

VIII.5. Sobre qualquer quantia devida à **PROVALE** pelo **USUÁRIO**, em especial a decorrente da prestação dos serviços de “**Conexão Provale**” e as indenizações por retenção indevida de equipamentos consignados, ainda que relacionadas aos Serviços de Comunicação Multimídia (SCM) prestados por parceiras ou subcontratadas pela **PROVALE**, a contar da data do vencimento da obrigação será acrescida multa moratória de 2% (dois por cento), correção monetária pela variação positiva do Índice Geral de Preços de Mercado da Fundação Getúlio Vargas (IGPM/FGV) ou o que venha a substituí-lo, e juro legal de 1% (um por cento) ao mês, calculado *pro rata die*.

VIII.6. Sem prejuízo do registro do nome do **USUÁRIO** devedor em serviços de proteção ao crédito (SCPC, SERASA e congêneres), a **PROVALE** poderá proceder ao protesto do título junto ao Cartório onde localizada a sua sede; bem como contratar empresa interposta para que efetive e negocie, em seu nome, a cobrança ou parcelamento da dívida, a quem disponibilizará todos os meios de contato ou comunicação com o **USUÁRIO**.

VIII.7. O **USUÁRIO** será o único e exclusivo responsável pela utilização dos equipamentos e pela transmissão e recepção (transporte) de sinais digitais da “**Conexão Provale**”.

VIII.8. A **PROVALE** não será responsabilizada, a qualquer título, pela prestação falha ou intermitente de Serviços de Comunicação Multimídia (SCM) prestados por empresas contratadas diretamente pelo **USUÁRIO**, sem sua interveniência.

VIII.9. A ausência de manifestação expressa e prévia pelo **USUÁRIO**, indicando o prestador dos Serviços de Comunicação Multimídia (SCM) de sua livre



escolha e que melhor lhe convém, importará em admissão automática àqueles que prestam os mesmos serviços e que se vinculam como parceiros ou subcontratados à **PROVALE**.

VIII.10. A comunicação entre as partes a respeito de produtos, cobrança, serviços, solicitações, reclamações e outras informações, serão preferencialmente dirigidas ao *website* www.provale.com.br ou ao **Serviço de Atendimento ao Cliente – SAC**.

VIII.11. O **USUÁRIO** cede gratuitamente seus dados cadastrais à **PROVALE** e empresas pertencentes a seu grupo econômico, eventuais subcontratadas ou empresas que vierem a receber os direitos deste Contrato, para formação de seu cadastro de usuários, respeitado o sigilo garantido pela legislação em vigor.

VIII.13. O presente Contrato constitui ato jurídico perfeito, insuscetível de alterações por normas supervenientes, nos termos do artigo 5º, XXXVI, da Constituição da República Federativa do Brasil de 1988.

VIII.14. Elege-se como foro competente a sede da Comarca da situação do imóvel onde aperfeiçoada a prestação do serviço **“Conexão Provale”**.

VIII.15. Tipografia utilizada neste instrumento: Garamond, 14.

Este Contrato, lavrado em 26 (vinte e seis) laudas impressas apenas no anverso e numeradas eletronicamente à margem direita de seu rodapé, encontra-se registrado perante o Oficial de Registro de Imóveis, Títulos e Documentos, e Civil de Pessoa Jurídica da Comarca de Guaratinguetá/SP, microfilme nº 029422.

Guaratinguetá, 4 de novembro de 2019.

Provale TELECOM – EIRELI
Wagner Valentini Vieira de Souza

Daniel Carlos Corrêa Morgado
OAB/SP nº 183.825