

# provale



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

Por este Contrato, de um lado, as empresas que compõe o **GRUPO PROVALE**, doravante simplesmente denominadas, em conjunto, como **PROVALE**:

**Provale SCI Ltda.**, pessoa jurídica de direito privado inscrita no CNPJ sob nº 38.872.307/0001-55, NIRE 352236379851 (sessão de 24/set/2020), com sede social na Avenida Juscelino Kubitschek de Oliveira, 779, 1º andar, sala '11', Campo do Galvão, 12505-300, Guaratinguetá, SP;

**Provale Livros Digitais Ltda.**, pessoa jurídica de direito privado inscrita no CNPJ sob nº 38.471.101/0001-13, com sede social na Avenida Juscelino Kubitschek de Oliveira, 779, 2º andar, sala '21', Campo do Galvão, 12505-300, Guaratinguetá, SP;

**Provale TI Ltda.**, pessoa jurídica de direito privado inscrita no CNPJ sob nº 33.735.743/0001-69, com sede social na Avenida Juscelino Kubitschek de Oliveira, 779, 2º andar, sala '23', Campo do Galvão, 12505-300, Guaratinguetá, SP;

**Provale SCM Ltda.**, pessoa jurídica de direito privado inscrita no CNPJ sob nº 04.253.859/0001-63, com sede social na Avenida Juscelino Kubitschek de Oliveira, 779, 1º andar, sala '14', Campo do Galvão, 12505-300, Guaratinguetá, SP; e,

**Provale Locações de Equipamentos Ltda.**, pessoa jurídica de direito privado inscrita no CNPJ sob nº 50.642.329/0001-24, com sede social na Rua Coronel Pires Barbosa, 893, Campo do Galvão, 12505-020, Guaratinguetá, SP;

E, de outro lado, doravante simplesmente denominado **USUÁRIO**:

0800 730 4900 . (12) 2131-4900  
Avenida Juscelino Kubitschek de Oliveira, 779  
Campo do Galvão . Guaratinguetá/SP

comercial@provale.com.br

**Carlos Daniel Freitas dos Santos**  
Escrivente Autorizado



WWW.PROVALE.COM.BR

Documento assinado no Assinador ONR. Para validar o documento e suas assinaturas acesse <https://assinador.onr.org.br/validate/JEMEE-WX6CL-3KUFV-LFUHZ>



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*,

Têm entre si, justa e contratada, a **Prestação de Serviços de Valor Adicionado (SVA) para conexão à *internet* banda larga (SCI) 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 Conexão à *Internet* (espécie de Serviço 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 pelo **PROVALE** para consulta pública e por seus clientes no *website* [www.provale.com.br](http://www.provale.com.br).

**I.3. A concordância pelo USUÁRIO** aos termos e condições do presente Contrato poderá ocorrer por meio de, pelo menos, uma das seguintes formas:

- a) aceitação pelo sistema eletrônico no Portal do Cliente **PROVALE**, *website* [www.provale.com.br](http://www.provale.com.br); e/ou,
- b) assinatura da Ordem de Serviço de Instalação; e/ou,
- c) confirmação por qualquer meio eletrônico disponibilizado; e/ou,



d) 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/emplacamento, 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 que serão adquiridos pelo **USUÁRIO**, ou fornecidos pela **PROVALE**;
- c) *modem* (modulador/demodulador de sinais), com seus acessórios compatíveis com a modalidade do serviço contratado, e que será adquirido pelo **USUÁRIO**, ou fornecido pela **PROVALE**;
- d) antena com dispositivo transmissor e receptor dos sinais transmitidos pela **PROVALE**, quando de conexão via Rádio (*Cable/Wireless*), que serão adquiridos pelo **USUÁRIO**, ou fornecidos pela **PROVALE**; 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 **PROVALE**.

**II.2.** A infraestrutura do local de instalação deve obedecer às especificações técnicas indicadas pela **PROVALE**.

**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 um endereço IP (*Internet Protocol*) dinâmico (variável) ou fixo (invariável), de uso privativo ou compartilhado através do emprego da tecnologia *NAT* (*Network Address Translation*), independente de prévia comunicação ou consentimento do **USUÁRIO**, mas a depender da modalidade do plano contratada.

**III.2.** Depois de aprovada a proposta de contratação, a instalação dos equipamentos, quando fornecidos 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, no novo local, 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](http://www.provale.com.br).

**III.4.** A **PROVALE** informará ao **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](http://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 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.

# provale



**III.7.** As velocidades informadas no *website* relativas à **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](http://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](http://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, 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.

0800 730 4900 . (12) 2131-4900  
Avenida Juscelino Kubitschek de Oliveira, 779  
Campo do Galvão . Guaratinguetá/SP

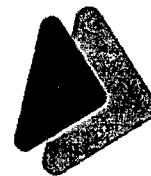
[comercial@provale.com.br](mailto:comercial@provale.com.br)

**Carlos Daniel Freitas dos Santos**  
Escritor Autorizado



WWW.PROVALE.COM.BR

Documento assinado no Assinador ONR. Para validar o documento e suas assinaturas acesse <https://assinador.onr.org.br/validate/JEMEE-WX6CL-3KUFV-LFUHZ>.



**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](http://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, e o Decreto Federal nº 10.034/2022 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;
- 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 pela **PROVALE**;

# provale



e) somente conectar à rede da **PROVALE**, terminais que possuam certificação expedida ou aceita pela Agência Nacional de Telecomunicações – ANATEL e que sejam compatíveis e tecnicamente aptos para a correta fruição do serviço;

f) levar à **PROVALE** as irregularidades de que tenha conhecimento referentes aos serviços prestados por ela ou por empresas prestadoras de Serviços de Comunicação Multimídia (SCM) que lhe forem 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 Provale** no local em que instalados;

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**, 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;

0800 730 4900 . (12) 2131-4900  
Avenida Juscelino Kubitschek de Oliveira, 779  
Campo do Galvão . Guaratinguetá/SP

comercial@provale.com.br

**Carlos Daniel Freitas dos Santos**  
Escrevente Autorizado

MICROFILMADO  
SOB Nº

032596

RTD DE GUARATINGUETÁ-SP

WWW.PROVALE.COM.BR

Documento assinado no Assinador ONR. Para validar o documento e suas assinaturas acesse <https://assinador.onr.org.br/validate/JEMEE-WX6CL-3KUFV-LFUHZ>.



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](http://www.provale.com.br);

o) proceder às adequações técnicas, estruturais e tecnológicas necessárias e indicadas pela **PROVALE**, 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, e o Decreto Federal nº 11.034/2022 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 pela **Provale SCM Ltda.**, por empresas prestadoras de Serviços de Comunicação Multimídia (SCM) indicadas pela **PROVALE**, ou livre e diretamente contratada pelo **USUÁRIO**, se de seu interesse;



# provale

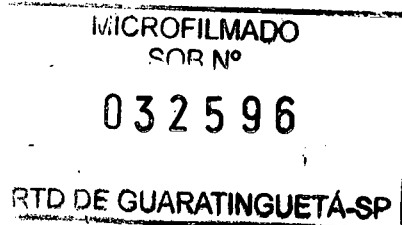


- c) obter da **PROVALE** e de seus prepostos tratamento não discriminatório quanto às condições de conexão e fruição do serviço;
- d) ser informado adequadamente sobre condições de prestação do serviço, em suas várias aplicações, facilidades adicionais contratadas e respectivos preços;
- e) ter por 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;

0800 730 4900 . (12) 2131-4900  
Avenida Juscelino Kubitschek de Oliveira, 779  
Campo do Galvão . Guaratinguetá/SP

comercial@provale.com.br

**Carlos Daniel Freitas dos Santos**  
Escritor Autorizado



WWW.PROVALE.COM.BR

Documento assinado no Assinador ONR. Para validar o documento e suas assinaturas acesse <https://assinador.onr.org.br/validate/JEMEE-WX6CL-3KUFV-LFUHZ>.



- 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;
- q) 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;
- r) escolher a melhor data de vencimento de sua fatura dentre o mínimo de 6 (seis) opções de datas possibilitadas pela **PROVALE**; e,
- s) 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, e o Decreto Federal nº 11.034/2022 e alterações, inclusive futuras), são obrigações da **PROVALE**:

- a) prestar serviço adequado e, disponibilizar;

# provale



b) 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 por si ainda não atendida ou impossibilitada de atendimento, ou existente, junto a si, dívidas de responsabilidade do mesmo **USUÁRIO**;

c) disponibilizar ao **USUÁRIO** por qualquer meio e conforme solicitação, cópia do presente Contrato e do plano de serviço contratado;

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 mínimo 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, e o Decreto Federal nº 11.034/2022 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;

0800 730 4900 . (12) 2131-4900  
Avenida Juscelino Kubitschek de Oliveira, 779  
Campo do Galvão . Guaratinguetá/SP

comercial@provale.com.br

**Carlos Daniel Freitas dos Santos**  
Escrivente Autorizado

MICROFILMADO  
SOR Nº

032596

RTD DE GUARATINGUETÁ-SP

WWW.PROVALE.COM.BR

Documento assinado no Assinador ONR. Para validar o documento e suas assinaturas acesse <https://assinador.onr.org.br/validate/JEMEE-WX6CL-3KUFV-LFUHZ>.



b) empregar equipamentos e infraestrutura que não lhe pertençam, inclusive e especialmente, fornecer, por intermédio de empresas que compõem o seu grupo econômico ou terceiros, mediante parceria, os Serviços de Comunicação Multimídia (SCM), 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 ao **USUÁRIO**, para livre contratação e conforme seu próprio critério (incluindo para os planos de serviços vigentes), a **Conexão Provale** separadamente e de modo conjunto com outros prestadores de Serviços de Comunicação Multimídia (SCM) e/ou Serviços de Valor Adicionado (SVA), empresas que compõem o seu grupo econômico ou terceiros, 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 lhe 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 lhe 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);

# provale



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 (mas não se limitando) os serviços de suporte e/ou assistência técnica presencial ou remota, e os Serviços de Comunicação Multimídia (SCM);

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, junto a empresas do mesmo ou de outro grupo econômico; e,

k) proporcionar pacotes com outros Serviços de Valor Adicionado (SVAs), bem como serviços de outras natureza.

## 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, e a estes prazos vinculam-se a **PROVALE** e o **USUÁRIO**, salvo condições especiais de contratação refletidas em instrumento próprio, ou circunstâncias que permitam a pronta rescisão do avençado.

**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.

0800 730 4900 . (12) 2131-4900  
Avenida Juscelino Kubitschek de Oliveira, 779  
Campo do Galvão . Guaratinguetá/SP

comercial@provale.com.br

**Carlos Daniel Freitas dos Santos**  
Escritor Autorizado



WWW.PROVALE.COM.BR

Documento assinado no Assinador ONR. Para validar o documento e suas assinaturas acesse <https://assinador.onr.org.br/validate/JEMEE-WX6CL-3KUFV-LF0H7>



**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.

**VI.1.c.** Havendo cancelamento antecipado da contratação (rescisão contratual), o **USUÁRIO** estará sujeito ao pagamento de multa proporcional, calculada pelo tempo remanescente do prazo de permanência mínima ou fidelização, correspondente ao valor devido a título de “Taxa de Instalação ou Reinstalação” prevista na letra ‘b’, da subcláusula ‘VI.2’, infra.

**VI.2.** Em contraprestação aos serviços contratados o **USUÁRIO** arcará, se não dispensado em caráter promocional, 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 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 total devido pelo **USUÁRIO**, por ciclo mensal e com início na data da liberação da conexão, contemplando as parcelas devidas a cada uma das empresas prestadoras dos serviços **Conexão Provale** (mas observado o preço total da contratação), correspondendo às seguintes parcelas que serão discriminadas individualmente nas faturas: (i) Serviços de Valor Adicionado (SVAs); (ii) Serviço de Comunicação Multimídia (SCM) prestados pela **Provale SCM Ltda.** ou demais empresas prestadoras de tais serviços e pela **PROVALE** subcontratadas, caso o **USUÁRIO** não opte, expressamente, em se valer de empresa de seu livre interesse a tal fim; e, (iii) outros Serviços prestados;



d) **Adicional:** valor relativo à aquisição de insumos aplicados pela **PROVALE**, bem como produtos ou serviços que, de forma adicional e complementar à **Conexão Provale** possam abranger, dentre 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,

f) **Taxa de Cobrança:** valor exigido quando o **USUÁRIO** optar pelo recebimento de boleto de cobrança por outro 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' 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](http://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](http://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 3 (três) anos contados 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.

**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 à cujo valor já tenha sido pago pelo **USUÁRIO**, a **PROVALE** terá o prazo de até 30 (trinta) dias para a sua devolução, que deverá se dar pela dobra, acrescido de juro simples de 1% (um por cento) ao mês calculado *pro rata die*, bem como correção monetária pela variação positiva do Índice Nacional de Preços ao Consumidor medido pelo Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (INPC/IBGE) ou o que venha a substituí-lo; sendo que a assinalada devolução se dará 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 relativa 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 (relativamente a cada serviço cobrado) da mensalidade, 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](http://www.provale.com.br).



# provale



**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 Contrato.

**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 INPC/IBGE 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 INPC/IBGE ou o que venha a substituí-lo.

**VI.19.** A fim de garantir o equilíbrio econômico-financeiro ao presente Contrato, 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 à 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.

0800 730 4900 . (12) 2131-4900  
Avenida Juscelino Kubitschek de Oliveira, 779  
Campo do Galvão . Guaratinguetá/SP

comercial@provale.com.br

**Carlos Daniel Freitas dos Santos**  
Fiscalmente Autorizado

MICROFILMADO  
SOR Nº

032596

RTD DE GUARATINGUETÁ-SP

WWW.PROVALE.COM.BR

Documento assinado no Assinador ONR. Para validar o documento e suas assinaturas acesse <https://assinador.onr.org.br/validate/JEMEE-WX6CL-3KUFV-LFUHZ>.



**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 a qualquer tempo o presente Contrato e suas renovações automáticas, escritas ou tácitas, nos casos de descumprimento da parcela que cabe ao **USUÁRIO**, como também:

a) se houver 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) se houver 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 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);

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,

# provale



*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 terceiros por esta subcontratados, caso em que aquele 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.

0800 730 4900 . (12) 2131-4900  
Avenida Juscelino Kubitschek de Oliveira, 779  
Campo do Galvão . Guaratinguetá/SP

comercial@provale.com.br

**Carlos Daniel Freitas dos Santos**  
Escritor Autorizado



WWW.PROVALE.COM.BR

Documento assinado no Assinador ONR. Para validar o documento e suas assinaturas acesse <https://assinador.onr.org.br/validate/JEMEE-WX6CL-3KUFV-LFUHZ>.



**VI.24.** Após 15 (quinze) 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) e redução da velocidade de tráfego de dados.

**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 consigo esteja inadimplente, não importa em reconhecimento de quitação de dívida e não isenta o mesmo **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**, pelo prazo de vigência do presente Contrato, findando-se o empréstimo quando do seu encerramento, oportunidade em que os mesmos equipamentos 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-lhe, porém, a adesão à *Conexão Provale* mediante compra dos equipamentos necessários.

**VII.1.c.** Uma vez comodatados os equipamentos pela **PROVALE**, estes deverão permanecer no local da instalação indicada, 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 arts. 582 e 583, do Código Civil Brasileiro, o **USUÁRIO** deverá ressarcir 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 à **PROVALE**, aplicando-se as regras previstas nas subcláusulas anteriores em caso de descumprimento.

**VII.2.** A manutenção dos equipamentos necessários à prestação dos Serviços de Comunicação Multimídia (SCMs) se dará da seguinte forma:

a) equipamentos de propriedade da **PROVALE** ou por ela fornecidos em modelo de comodato, serão mantidos sem qualquer ônus, 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) equipamentos de propriedade do **USUÁRIO** e adquiridos da **PROVALE** serão por esta 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](http://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 Contrato.

# provale



**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 Contrato.

**VII.4.b.** A interrupção ou degradação da qualidade do serviço em virtude do quanto descrito na subcláusula 'VII.4.a.', pós a intervenção técnica infrutífera, importará em abono, ao **USUÁRIO** e 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 tecnologia 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 caso fortuito, força maior, falhas no Serviço de Comunicação Multimídia (SCM), nestas se incluindo as empresas prestadoras que compõem o seu grupo econômico; que lhe são parceiras ou subcontratadas, ou aquelas contratadas diretamente pelo **USUÁRIO**.

## VIII. Das regras específicas aos Serviços de Comunicação Multimídia (SCMs) prestados pela Provale SCM Ltda. ou por empresas contratadas pela PROVALE:

**VIII.1.** A **PROVALE** informa que os Serviços de Comunicação Multimídia (SCMs) serão prestados exclusivamente pela empresa **Provale SCM Ltda.**, que compõe seu grupo econômico; ou por outras empresas por si contratadas, caso não haja indicação expressa e imediata, pelo **USUÁRIO**, de outra empresa que atue nesse setor.

0800 730 4900 . (12) 2131-4900  
Avenida Juscelino Kubitschek de Oliveira, 779  
Campo do Galvão . Guaratinguetá/SP

comercial@provale.com.br

**Carlos Daniel Freitas dos Santos**  
Escritor Autorizado



WWW.PROVALE.COM.BR

Documento assinado no Assinador ONR. Para validar o documento e suas assinaturas acesse <https://assinador.onr.org.br/validate/JEMEE-WX6CL-3KUFV-LFUHZ>.



**VIII.1.a. A Provale SCM Ltda.** se encontra devidamente autorizada para exercer a sua atividade empresarial, conforme autorização expedida pela ANATEL, nos termos do processo nº 53500.026203/2009, Ato Autorizador nº 3.788, de 2010 e Termo PVST/SPV nº 357/2010.

**VIII.2.** Sem prejuízo das disposições previstas em todo o teor do presente Contrato, aplicam-se às empresas de prestação de Serviços de Comunicação Multimídia (SCMs), o disposto na Lei Federal nº 9.472/1997; no Regulamento dos Serviços de Telecomunicações, aprovado pela Resolução ANATEL nº 73/1998; no Regulamento dos Serviços de Comunicação Multimídia, anexo à Resolução ANATEL nº 614/2013; no Regulamento Geral de Direitos do Consumidor de Serviços de Telecomunicações (RGC), anexo à Resolução ANATEL nº 632/2014; e nas demais normas aplicáveis.

**VIII.3.** Nos termos do Regulamento dos Serviços de Telecomunicações (Resolução ANATEL nº 73/1998), é a prestadora do Serviço de Comunicação Multimídia (SCM) a responsável perante a ANATEL e demais entidades correlatas, bem como pela obtenção dos licenciamentos e registros que se fizerem necessários, independentemente da propriedade ou posse dos equipamentos utilizados para a prestação dos serviços, e que deverão estar em conformidade com as determinações normativas aplicáveis.

**VIII.4.** Além das demais obrigações constantes do presente Contrato, incumbe às prestadoras dos Serviços de Comunicação Multimídia (SCMs):

- a) fornecer seus serviços segundo os parâmetros de qualidade previstos no art. 40, do Regulamento dos Serviços de Comunicação Multimídia, anexo à Resolução ANATEL nº 614/2013;
- b) manter em pleno e adequado funcionamento o seu Centro de Atendimento ao Cliente, conforme regras impostas pela ANATEL, atendendo e respondendo às reclamações e solicitações do **USUÁRIO** de acordo com os prazos previstos neste Contrato;
- c) cumprir as obrigações lhe outorgadas legalmente pelo art. 47, do Regulamento dos Serviços de Comunicação Multimídia, anexo à Resolução ANATEL nº 614/2013; e,
- d) solucionar as reclamações do **USUÁRIO** sobre problemas e falhas nos serviços prestados, bem como fornecer esclarecimento às suas reclamações e dúvidas.





## IX. Proteção de Dados do Consumidor:

**IX.1.** A **PROVALE** está adequada à Lei Federal nº 13.709/2018 (Lei Geral de Proteção de Dados – LGPD), que dispõe sobre o tratamento e proteção de dados pessoais.

**IX.2.** Fica autorizada a coleta, armazenamento, compartilhamento e tratamento dos dados pessoais do **USUÁRIO** exclusivamente para as finalidades deste Contrato, entre as empresas pertencentes ao grupo econômico da **PROVALE**, eventuais subcontratadas, ou empresas que vierem a receber os direitos deste Contrato, conforme autoriza os art. 7º, V, e o art. 11, da LGPD.

**IX.3.** A **PROVALE** será responsável em caso de incidentes no tratamento dos dados do **USUÁRIO**, inclusive pelo vazamento desses dados, desde que por ela coletados, ou mesmo por terceiros a ela vinculados; sendo que, no caso de qualquer incidente com os dados, é obrigação da **PROVALE** notificar o **USUÁRIO** em até 24 (vinte e quatro) horas, e a Autoridade Nacional de Proteção de Dados em até 2 (dois) dias úteis.

**IX.4.** Ao término deste Contrato, poderá o **USUÁRIO** solicitar a remoção dos seus dados por meio dos seguintes canais de comunicação: 0800.133.9333 e/ou e-mails [privacidade.lgpd@provale.com.br](mailto:privacidade.lgpd@provale.com.br) ou [privacidade.lgpd@agenciadeinteligencia.org](mailto:privacidade.lgpd@agenciadeinteligencia.org), autorizada a conservação dos dados em caso de cumprimento de obrigação legal ou regulatória pelo Controlador, nos termos do art. 7º, II, e art. 16, I, ambos da LGPD.

## X. Disposições finais:

**X.1.** A **PROVALE** se compromete a divulgar no *website* [www.provale.com.br](http://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.

0800 730 4900 . (12) 2131-4900  
Avenida Juscelino Kubitschek de Oliveira, 779  
Campo do Galvão . Guaratinguetá/SP

comercial@provale.com.br

**Carlos Daniel Freitas dos Santos**  
Escritor Autorizado





**X.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.

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

**X.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.

**X.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, a contar da data do vencimento da obrigação será acrescida multa moratória de 2% (dois por cento), correção monetária pela variação positiva do INPC/IBGE ou o que venha a substituí-lo, e juro legal de 1% (um por cento) ao mês, calculado *pro rata die*.

**X.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**.

**X.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**.



**X.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.

**X.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 empresas do mesmo grupo econômico, parceiras ou subcontratadas à **PROVALE**.

**X.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](http://www.provale.com.br) ou ao **Serviço de Atendimento ao Cliente – SAC**.

**X.11.** Em atendimento à Resolução nº 614/2013, da Agência Nacional de Telecomunicações – ANATEL, a **PROVALE** esclarece que informações regulatórias e legislativas norteadoras da prestação de Serviço de Comunicação Multimídia (SCM) podem ser extraídas através dos seguintes canais:

- a) *website* [www.anatel.gov.br](http://www.anatel.gov.br);
- b) central de atendimento ANATEL - telefones 1331 e 1332 (deficiente auditivo ou de fala), e que funciona em dias úteis, de segundas-feiras às sextas-feiras, das 8h00min às 20h00min; e,
- c) pessoalmente nos seguintes endereços:

**Sede:**

SAUS, Quadra 06 Blocos C, E, F e H  
70.070-940 – Brasília, DF  
PABX: +55 (61) 2312.2000  
CNPJ: 02.030.715.0001-12

**Assessoria de Relações com o Usuário – ARU:**

SAUS, Quadra 06, Bloco F, 2º andar  
70.070-940 – Brasília, DF  
Fax: +55 (61) 2312.2264

0800 730 4900 . (12) 2131-4900  
Avenida Juscelino Kubitschek de Oliveira, 779  
Campo do Galvão . Guaratinguetá/SP

comercial@provale.com.br

**Carlos Daniel Freitas dos Santos**  
**Escrivente Autorizado**





## Atendimento Documental – Biblioteca:

SAUS Quadra 06, Bloco F, Térreo  
70.070-940 – Brasília, DF

**X.12.** O presente Contrato constitui ato jurídico perfeito, insuscetível de alterações por normas supervenientes, nos termos do art. 5º, XXXVI, da Constituição da República Federativa do Brasil de 1988.

**X.13.** Elege-se como foro competente a sede da Comarca da situação do imóvel onde aperfeiçoada a prestação do serviço **Conexão Provale**.

**X.14.** Tipografia utilizada neste instrumento: Garamond, 14 (quatorze).

Este Contrato, lavrado em 28 (vinte e oito) 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 \_\_\_\_\_.

Guaratinguetá, 9 de junho de 2025.

### **Provale SCI Ltda.**

Wagner Valentini Vieira de Souza  
Administrador

### **Provale TI Ltda.**

Wagner Valentini Vieira de Souza  
Administrador

### **Provale Loc. de Equip. Ltda.**

Wagner Valentini Vieira de Souza  
Administrador

### **Provale Livros Digitais Ltda.**

Wagner Valentini Vieira de Souza  
Administrador

### **Provale SCM Ltda.**

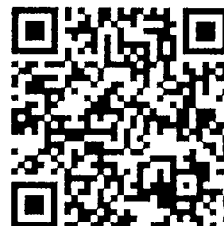
Wagner Valentini Vieira de Souza  
Administrador

### **Daniel Carlos Corrêa Morgado**

OAB/SP nº 183.825  
Advogado



## MANIFESTO DE ASSINATURAS



Código de validação: JEMEE-WX6CL-3KUFV-LFUHZ

Documento assinado com o uso de certificado digital ICP Brasil, no Assinador ONR, pelos seguintes signatários:

Daniel Carlos Correa Morgado (CPF \*\*\*.130.838-\*\*)

Wagner Valentini Vieira de Souza (CPF \*\*\*.134.848-\*\*)

Para verificar as assinaturas, acesse o link direto de validação deste documento:

<https://assinador.onr.org.br/validate/JEMEE-WX6CL-3KUFV-LFUHZ>

Ou acesse a consulta de documentos assinados disponível no link abaixo e informe o código de validação:

<https://assinador.onr.org.br/validate>

**Carlos Daniel Freitas dos Santos**  
**Escrevente Autorizado**

OFICIAL DE REGISTRO DE IMÓVEIS, TÍTULOS E DOCS. E CIVIL DE PESSOA JURÍDICA  
COMARCA DE GUARATINGUETÁ - SP | HUMBERTO ANDRADE COSSI - Oficial

Prenotado sob nº 036439

CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇO - Microfilmado e Registrado sob 32596 Reg. No 32596, TÍTULOS E DOCUMENTOS	Emolumentos.... R\$ 258,54
	Estado..... R\$ 73,34
	SEFAZ..... R\$ 50,21
	Reg. Civil..... R\$ 13,70
	Trib. Justiça..... R\$ 17,71
	ISS..... R\$ 7,62
	M. Público..... R\$ 12,30
	Dilig./Outros..... R\$ 0,00
	<b>TOTAL..... R\$ 433,42</b>

GUARATINGUETÁ, 26/06/2025

**CARLOS DANIEL F. DOS SANTOS**  
ESCREVENTE

MICROFILMADO  
SOR Nº  
**032596**  
RTD DE GUARATINGUETÁ-SP

*[Faint, illegible text at the bottom of the page]*

1945

312000

7-170070-10-1



### Informações gerais do arquivo:

Nome do arquivo: 20250613153906482.pdf

Hash: 1bc42cdd1101579c0274a9ba4c756bbfec541820de56b5a807d1bf9e118ee727

Data da validação: 18/06/2025 14:30:07 BRT



### Informações da Assinatura:

Assinado por: DANIEL CARLOS CORREA MORGADO

CPF: \*\*\*130.838-\*\*

Nº de série de certificado emitente: 0x2c99gd9b7fd62280

Data da assinatura: 10/06/2025 14:18:17 BRT

Assinatura aprovada.

### Informações do Carimbo de tempo:

Nome: IdAaSignatureTimeStampToken

Referência do carimbo de tempo: 10/06/2025 14:18:18 BRT



### Informações da Assinatura:

Assinado por: WAGNER VALENTINI VIEIRA DE SOUZA

CPF: \*\*\*134.848-\*\*

Nº de série de certificado emitente:

0x2cbb12b79edba7dc5908cc2434509bf5

Data da assinatura: 11/06/2025 13:51:56 BRT

Assinatura aprovada.

### Informações do Carimbo de tempo:

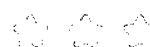
Nome: IdAaSignatureTimeStampToken

Referência do carimbo de tempo: 11/06/2025 13:52:02 BRT



Ver Relatório de Conformidade

AVALIE O SERVIÇO QUE VOCÊ UTILIZOU



Utilizamos cookies para garantir uma análise de dados. Ao aceitar nossos cookies, você estará concordando em ter certos dados de navegação analisados de forma anônima, para melhoria de nosso serviço. No entanto, se você optar por rejeitar cookies, os cookies que não forem estritamente necessários serão desativados. Para saber mais, consulte nossos termos de uso.

Rejeitar cookies

Aceitar cookies

Carlos Daniel Freitas dos Santos  
Escritor Autorizado





**Protocolo: 20250613153906482****Pedido:****Protocolo:** 20250613153906482**Cartório destino:** OFICIAL DE REGISTRO DE IMÓVEIS, TÍTULOS E DOCUMENTOS E CIVIL DE PESSOA JURÍDICA DA COMARCA DE GUARATINGUETÁ (120360)**Data protocolo:** 13/06/2025 15:40**Arquivo enviado:**[Download \(https://www.rtdbrasil.org.br/download/arquivoprotocolo?f=25613083835780530613153906482-700c8150-5138-47e0-9522-60f8e5781008&protocolo=20250613153906482\)](https://www.rtdbrasil.org.br/download/arquivoprotocolo?f=25613083835780530613153906482-700c8150-5138-47e0-9522-60f8e5781008&protocolo=20250613153906482)**Cliente:****Nome:** Daniel Carlos Corrêa Morgado**CPF/CNPJ:** 256.130.838-35**Cel:** (12) 99145-0553 **E-mail:** daniel@correamorgado.adv.br**Informações adicionais:**

Dados para emissão da Nota Fiscal/Recibo: Provale SCI Ltda., pessoa jurídica de direito privado inscrita no CNPJ sob nº 38.872.307/0001-55, NIRE 352236379851 (sessão de 24/set/2020), com sede social na Avenida Juscelino Kubitschek de Oliveira, 779, 1º andar, sala '11', Campo do Galvão, 12505-300, Guaratinguetá, SP.

**Observações registrador:** [Editar](#)**Quadro de Assinaturas**[+ Incluir assinatura](#)

CPF/CNPJ	Nome	Padrão utilizado	Verificação
256.130.838-35	DANIEL CARLOS CORREIA MORGADO	ICP-Brasil	<a href="#">Escolher arquivo</a> Nenhum arquivo escolhido
084.134.848-04	WAGNER VALENTINI VIEIRA DE SOUZA	ICP-Brasil	<a href="#">Escolher arquivo</a> Nenhum arquivo escolhido

**Registro Qualificado****Especialidade**

RTD – Registro de Títulos e Documentos

**Tipo do Ato**

Novo Registro

**Novo Registro**

Registro Geral (contratos, documentos, atas...)

**Domicílio da Parte****UF**

SP

**Cidade**

Guaratinguetá

**Carlos Daniel Freitas dos Santos**  
**Escrevente Autorizado**

- ✓ Declaro que estou ciente de que a opção **Novo Registro** gerará um ato registral autônomo, sem vinculação com nenhum outro registro. Também estou ciente de que, no caso de requerimento para efetivação de ato registral vinculado a outro documento, já registrado ou apresentado para registro nesta data, deve ser selecionada acima a opção **Alteração/Averbação de Registro Anterior**, ao invés de **Novo Registro**.

**Notas devolutivas**[+ Nova nota devolutiva](#)

Nota devolutiva	Data	Anexo(s)	Resposta	Anexo(s)	Resposta	Data	Resposta	Responsável	Superada	Cancelar
-----------------	------	----------	----------	----------	----------	------	----------	-------------	----------	----------

Nenhuma nota devolutiva cadastrada

 Orçamento

Valor orçamento

Salvar Orçamento

Voltar



Operador Nacional do Registro de Títulos e  
Documentos e Civil das Pessoas Jurídicas



SCS Q.8, bl B50, sala 303

Venâncio Shopping - Asa Sul, Brasília/DF - CEP 70333-900



@centralonrtdpj



+55 61 98377-7353



atendimento@onrtdpj.org.br (mailto:atendimento@onrtdpj.org.br)

atendimento.cartorio@onrtdpj.org.br (mailto:atendimento.cartorio@onrtdpj.org.br)

**OFICIAL DE REGISTRO DE IMÓVEIS, TÍTULOS E DOCUMENTOS  
E CIVIL DE PESSOA JURÍDICA DE GUARATINGUETÁ – SP**

CNPJ: 50.441.310/0001-10 – E-mail: [ri.guaratingueta@uol.com.br](mailto:ri.guaratingueta@uol.com.br)

Av. Ministro Urbano Marcondes, 65 – CEP 12515-230 – Fone/fax (12) 3132-2731 / 3133-5960

**Oficial Titular: Humberto Andrade Cossi**

**Substitutos: Antônio Nakata / Carlos Alfredo Prado Junior**

**RECIBO OFICIAL**

**PROTOCOLO DE TÍTULOS E DOCUMENTOS Nº:036439**

**Apresentante:** PROVALE SCI LTDA, CNPJ: 38.872.307/0001-55

**Partes.....:** PROVALE SCI LTDA, CNPJ: 38.872.307/0001-55

**Título.....:** CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇO -

CERTIFICA que o presente título foi protocolado sob o número acima, em 26/06/2025, tendo sido praticado os seguintes atos:

DESCRIÇÃO	DATA	COMENTÁRIO	BASE CÁLC.	COBRANCA	EMOL.	CUSTAS	TOTAL	SELO DIGITAL
Microfilmado e Registrado sob 32596. Rea. No 32596. Pág.	26/06/2025	TITULOS E DOCUMENTOS	.....	CUSTAS INTEGRAIS	R\$ 258,54	R\$ 174,88	R\$ 433,42	1203604TIIR000027437CI25T
.....	.....	.....	.....	.....	.....	.....	.....	.....
.....	.....	.....	.....	.....	.....	.....	.....	.....
.....	.....	.....	.....	.....	.....	.....	.....	.....
.....	.....	.....	.....	.....	.....	.....	.....	.....
.....	.....	.....	.....	.....	.....	.....	.....	.....
.....	.....	.....	.....	.....	.....	.....	.....	.....
.....	.....	.....	.....	.....	.....	.....	.....	.....

**CUSTAS E EMOLUMENTOS**

Emolumentos	R\$	258,54
Ao Estado	R\$	73,34
Ao SEFAZ	R\$	50,21
Ao Registro Civil	R\$	13,70
Ao Tribunal de Justica	R\$	17,71
Ao Município	R\$	7,62
Ao Ministério Público	R\$	12,30
<b>TOTAL</b>	<b>R\$</b>	<b>433,42</b>

**Valor Depositado..... R\$ 433,42**

**ORIGEM DOS DEPÓSITOS**

-Depósito prévio em DINHEIRO

RECEBI A IMPORTÂNCIA TOTAL ACIMA ESPECIFICADA, DEVENDO ESTE DOCUMENTO FAZER PARTE INTEGRANTE DO TÍTULO.

GUARATINGUETÁ-SP, 26 de junho de 2025

CARLOS DANIEL F. DOS SANTOS - ESCRIVENTE



Para conferir a procedência deste documento efetue a leitura do QRCode impresso ou acesse o endereço eletrônico:

<https://selodigital.tjsp.jus.br>  
1203604TIIR000027437CI25T

**PELO INTERESSADO**

Recebi uma via da presente com o título devidamente formalizado.

Data: \_\_\_\_/\_\_\_\_/\_\_\_\_

Ass.: \_\_\_\_\_

Nome: \_\_\_\_\_

End.: \_\_\_\_\_