CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE VALOR ADICIONADO

Pelo presente instrumento, de um lado a doravante denominada **CONTRATADA**, conforme identificada a seguir:

DADOS DA CONTRATADA			
NOME EMPRESARIAL: **HOUSENET VALE TELECOM LTDA**			
NOME FANTASIA: **HOUSENET VALE PROVEDOR**		ATO DE AUTORIZAÇÃO Nº 4.159 de 14 de junho de 2011	
CNPJ: 10.879.763.0001-08		ENDEREÇO: Rua Luciane Almeida Tonino n° 69	
COMPLEMENTO: Antiga Rua 42		BAIRRO: Campo dos Alemães	
CIDADE: São José dos Campos	ESTADO: São Paulo	CEP: 12239-500	
TELEFONES: (12)3966-2308 (12)3966-2337	S.A.C: 0800-774-1133	SITE: http://www.housenetvale.com.br	

E do outro lado, as pessoas físicas e jurídicas de direito público ou privado que venham a se submeter a este instrumento mediante uma das formas alternativas de adesão descritas no presente Contrato, doravante denominadas simplesmente **CONTRATANTE**, nomeadas e qualificadas através de **TERMO DE CONTRATAÇÃO** ou outra forma alternativa de adesão ao presente instrumento.

1º Oficial de Registro Civil de Títulos e Documentos de São José dos Campos-SP
276257 TD

1 CLÁUSULA PRIMEIRA – CONSIDERAÇÕES INICIAIS E DEFINIÇÕES

1.1 Aplicam-se ao presente **CONTRATO** as seguintes definições:

1.1.1 ÁREA DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇO: Área geográfica de âmbito nacional onde o serviço pode ser explorado conforme condições preestabelecidas no presente instrumento;

1.1.2 CENTRO DE ATENDIMENTO: Órgão da CONTRATADA responsável por recebimento de reclamações, solicitação de informações e de serviços ou de atendimento ao Assinante;

1.1.3 TERMO DE CONTRATAÇÃO: Instrumento (impresso ou eletrônico) de adesão (presencial, por telefone ou online) a este contrato que determina o início de sua vigência, que o completa e o aperfeiçoa, sendo parte indissociável e formando um só instrumento para todos os fins de direito, sem prejuízo de outras formas de adesão. O TERMO DE CONTRATAÇÃO, assinado ou aderido eletronicamente, obriga o CONTRATANTE aos termos e condições do presente Contrato, podendo ser alterado através de ADITIVOS, desde que devidamente assinados ou aderidos eletronicamente por cada parte.

1.1.4 CONTRATO DE PERMANÊNCIA: Instrumento autônomo, mas vinculado ao presente Contrato, com a finalidade de formalizar a fidelização do CONTRATANTE por período pré-determinado, tendo como contrapartida a concessão de benefícios válidos exclusivamente durante o prazo de fidelidade contratual.

1.1.5 SERVIÇOS DE VALOR ADICIONADO (SVA): quando aqui referidos, independentemente de número ou gênero em que sejam mencionados designam a classificação do rol de serviços que compõe o objeto do presente Contrato, que não se confundem com quaisquer das modalidades dos serviços de telecomunicações.

1.1.6 SERVIÇOS DE TELECOMUNICAÇÕES: quando aqui referidos, independentemente de número ou gênero em que sejam mencionados designam os serviços prestados pela CONTRATADA ou por outra Operadora que o CONTRATANTE ADERENTE venha a contratar.

2 CLÁUSULA SEGUNDA – DO OBJETO

2.1 O presente Contrato tem por objeto a prestação do serviço de valor adicionado, os quais serão pormenorizados no TERMO DE CONTRATAÇÃO do CONTRATANTE de acordo com sua opção de aquisição.

2.2 A prestação dos serviços classificados como SVA será realizada diretamente pela CONTRATADA, o que não requer qualquer autorização da ANATEL para sua consecução, eis que não se confunde com quaisquer das modalidades dos serviços de telecomunicações.

2.3 Os serviços efetivamente contratados pelo CONTRATANTE serão regidos nos termos e condições previstos no presente instrumento, bem como no TERMO DE CONTRATAÇÃO.

2.4 O objeto do presente contrato não inclui fornecimento de Comunicação Multimídia ou de Conexão à internet, sendo de responsabilidade exclusiva do CONTRATANTE obter uma rede compatível com a exigência técnica do serviço contratado. Todavia, o CONTRATANTE caso tenha interesse, poderá contratar referidos serviços junto a CONTRATADA.

2.5 Aplicam-se ao presente **Contrato** as regras dispostas no Código de Defesa do Consumidor (CDC) – Lei nº 8.078 de 11 de setembro de 1990, sem prejuízo das demais vigentes.

1º Oficial de Registro Civil de Títulos e Documentos de São José dos Campos-SP
276257 TD

3 CLÁUSULA TERCEIRA – DA ADESÃO

3.1 A adesão do serviço poderá ser realizada pelo CONTRATANTE através de vendedores credenciados pela CONTRATADA, por telefone, ou via internet.

3.2 A adesão pelo CONTRATANTE ao presente efetiva-se alternativamente por meio de quaisquer dos seguintes eventos, o que ocorrer primeiro:

3.2.1 Por meio de **ASSINATURA** de **TERMO DE CONTRATAÇÃO IMPRESSO;**

3.2.2 Por meio de **ACEITE ELETRÔNICO/ONLINE** de **TERMO DE CONTRATAÇÃO;**

3.2.3 Por meio de assinatura na Ordem de serviço;

3.2.4 Pagamento parcial ou total via boleto bancário, depósito em Conta Corrente da CONTRATADA, ou outro meio idôneo de pagamento, de qualquer valor relativo aos serviços disponibilizados pela CONTRATADA.

3.2.5 Fruição do serviço por mais de 7 (sete) dias, contados da data de instalação.

Parágrafo Primeiro. Por meio da **ASSINATURA ou ACEITE ELETRÔNICO** do **TERMO DE CONTRATAÇÃO,** o **ASSINANTE** declara que teve amplo e total conhecimento prévio de todos os direitos, deveres e garantias de atendimento, condições dos serviços ofertados, detalhes referentes a plano de serviço, valores de mensalidade, formas de pagamento, velocidade de download e upload, garantia de banda e franquia de consumo.

Parágrafo Segundo. A CONTRATADA poderá introduzir modificações ou aditivo contratual no presente instrumento, mediante o devido registro em cartório, e compromete-se a divulgar no site https://www.housenetvale.com.br/ e/ou em outros meios de comunicação as novas versões do presente contrato, ficando facultado ao CONTRATANTE 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

Parágrafo Terceiro. A eventual anulação de um dos itens do presente instrumento não invalidará as demais regras deste Contrato.

4 CLÁUSULA QUARTA – DA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS

4.1 O TERMO DE CONTRATAÇÃO estabelecerá os respectivos períodos de vigência e características dos serviços de valor adicionado ofertados.

4.2 Caberá ao CONTRATANTE optar pela contratação do Serviço de Valor Adicionado mediante a escolha de um PLANO DE SERVIÇO e/ou OFERTA, a ser considerado como parte integrante deste Contrato.

4.3 O CONTRATANTE poderá solicitar a alteração do seu Plano de Serviço e/ou Oferta junto à CONTRATADA a qualquer tempo, condicionado as regras para downgrade dispostas no CONTRATO DE PERMANÊNCIA.

4.4 As migrações de planos solicitadas estarão sujeitas ao estudo de viabilidade técnica.

1º Oficial de Registro Civil de Títulos e Documentos de São José dos Campos SP
276257 TD

5 CLÁUSULA QUINTA - DOS DIREITOS E OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA

5.1 É permitido à CONTRATADA realizar a oferta ao CONTRATANTE dos serviços de valor adicionado conjuntamente com outros serviços, sejam eles de telecomunicações ou não.

5.1.1 A prestação de serviços conjunta poderá ser feita diretamente pela CONTRATADA ou em parceria com outras empresas de telecomunicações. Cada serviço de telecomunicações contratado pelo CONTRATANTE será regulado através de um instrumento contratual específico, autônomo, correspondente a cada modalidade contratada, podendo, todavia, diversos serviços serem contratados conjuntamente através da assinatura ou aceite eletrônico de um único TERMO DE CONTRATAÇÃO.

5.2 A CONTRATADA disponibilizará ao CONTRATANTE um centro de atendimento telefônico gratuito, mediante chamada de terminal fixo ou móvel, no período compreendido entre as 08 (oito) às 18 (vinte) horas, exclusivamente nos dias úteis, de forma a possibilitar eventuais reclamações, pedidos de informações e solicitações relativas aos serviços contratados.

5.3 Constituem direitos da CONTRATADA:

5.3.1 Empregar equipamentos e infraestruturas que não lhe pertençam;

5.3.2 Contratar com terceiros o desenvolvimento de atividades inerentes, acessórias ou complementares ao serviço.

§1º A CONTRATADA, em qualquer caso, continua sendo responsável perante o CONTRATANTE pela prestação e execução do serviço;

§2º A relação entre a CONTRATADA e os terceiros são regidas pelo direito privado, não se estabelecendo qualquer relação jurídica entre os terceiros e o CONTRATANTE.

5.3.3 Conceder, a seu critério, benefícios e realizar promoções, desde que o faça de forma não discriminatória e, segundo critérios objetivos.

5.4 Constituem deveres da CONTRATADA:

5.4.1 Manter em pleno e adequado funcionamento o Centro de Atendimento ao CONTRATANTE.

5.5 Tornar disponíveis ao CONTRATANTE, com antecedência razoável, informações relativas a preços, condições de fruição do serviço, bem como suas alterações;

5.6 Tornar disponíveis ao CONTRATANTE informações sobre características e especificações técnicas dos terminais, necessárias à conexão dos mesmos à sua rede, sendo lhe vedada a recusa a conectar equipamentos sem justificativa técnica comprovada;

5.7 Prestar esclarecimentos ao CONTRATANTE, de pronto e livre de ônus, face às suas reclamações relativas à fruição dos serviços;

5.8 Observar as leis e normas técnicas relativas à construção e utilização de infraestruturas;

5.9 A CONTRATADA observará o dever de zelar estritamente pelo sigilo inerente aos serviços e pela confidencialidade quanto aos dados e informações do assinante, empregando todos os meios e tecnologias necessárias para assegurar este direito dos usuários.

Parágrafo único. A CONTRATADA tornará disponíveis os dados referentes à suspensão de sigilo de telecomunicações para a autoridade judiciária ou legalmente investida desses poderes que determinar a suspensão de sigilo.

5.10 Toda e qualquer comunicação da CONTRATADA para com o CONTRATANTE será formalizada por aviso escrito que será lançado junto ao documento de cobrança mensal e/ou mensagem enviada por correio-eletrônico (e-mail).

1º Oficial de Registro Civil de Títulos e Documentos de São José dos Campos-SP
276257 TD

6 CLÁUSULA SEXTA - DOS DIREITOS E DEVERES DO CONTRATANTE

6.1 São direitos do CONTRATANTE:

6.1.1 Acesso ao serviço, dentro dos padrões de qualidade estabelecidos na regulamentação e conforme as condições ofertadas e contratadas;

6.1.2 À liberdade de escolha da CONTRATADA;

6.1.3 Tratamento não discriminatório quanto às condições de acesso e fruição do serviço;

6.1.4 Informação adequada sobre seus direitos e acerca das condições de prestação do serviço, em suas várias aplicações, facilidades adicionais contratadas e respectivos preços;

6.1.5 Inviolabilidade e ao segredo de sua comunicação, respeitadas as hipóteses e condições constitucionais e legais de quebra de sigilo por requisição de autoridade administrativa ou judicial;

6.1.6 Conhecimento prévio de toda e qualquer alteração nas condições de prestação do serviço que lhe atinja direta ou indiretamente;

6.1.7 Suspensão do serviço prestado ou à rescisão do contrato de prestação do serviço, a qualquer tempo e sem ônus, ressalvadas as contratações com prazo de permanência.

6.1.8 A não suspensão do serviço sem sua solicitação, ressalvada a hipótese de débito diretamente decorrente de sua utilização ou por descumprimento de deveres contratuais;

6.1.9 Prévio conhecimento das condições de suspensão do serviço;

6.1.10 Respeito de sua privacidade nos documentos de cobrança e na utilização de seus dados pessoais pela CONTRATADA;

6.1.11 Resposta eficaz e tempestiva às suas reclamações;

6.1.12 Não ser obrigado ou induzido a adquirir bens ou equipamentos que não sejam de seu interesse, bem como a não ser compelido a se submeter a qualquer condição, salvo diante de questão de ordem técnica, para recebimento do serviço;

6.1.13 A ter restabelecida a integridade dos direitos relativos à prestação dos serviços, a partir da purgação da mora, ou de acordo celebrado com a CONTRATADA, com a imediata exclusão de informação de inadimplência sobre ele anotada;

6.1.14 Ao recebimento de documento de cobrança com discriminação dos valores cobrados, com no mínimo 5 (cinco) dias de antecedência.

6.2 Constituem **DEVERES** do **CONTRATANTE:**

6.2.1 Realizar contato com a CONTRATADA por meio do número 0800-774-1133 para o fim de ativar os serviços objeto do presente Contrato, configurando a identificação e senha necessária à sua fruição, não podendo em hipótese alguma ser a identificação/senha transferida a terceiros e/ou explorada para quaisquer fins comerciais/econômicos.

6.2.1.1 O CONTRATANTE deverá acessar a plataforma do serviço pelo site http://www.housenetvale.com.br ou baixar respectivo aplicativo no aparelho celular disponível no Google Play e/ou Apple Store.

6.2.2 Informar a CONTRATADA sob qualquer alteração de endereço eletrônico ou físico, estando ciente que em caso de não informação será dado como notificado nos últimos endereços constantes na base cadastral da CONTRATADA;

6.2.3 Utilizar adequadamente os serviços e equipamentos;

6.2.4 Respeitar os bens públicos e aqueles voltados à utilização do público em geral;

6.2.5 Cumprir as obrigações fixadas no contrato de prestação do serviço, em especial efetuar pontualmente o pagamento referente à sua prestação, observadas as disposições regulamentares;

6.2.6 Indenizar a CONTRATADA por todo e qualquer dano ou prejuízo a que der causa, por infringência de disposição legal, regulamentar ou contratual, independentemente de qualquer outra sanção; e,

6.2.7 Permitir acesso da CONTRATADA, ou de terceiros que esta indicar, sempre que necessário, no local de instalação para fins de manutenção ou substituição de equipamento necessário para prestação do serviço.

6.2.8 Providenciar local adequado e/ou infraestrutura necessária à correta instalação e funcionamento dos serviços da CONTRATADA, quando for o caso.

6.2.9 O CONTRATANTE é responsável e obriga-se a responder e a indenizar a CONTRATADA e/ou terceiros por quaisquer danos, ações judiciais, processos administrativos, custos e despesas que forem decorrentes, durante a vigência deste contrato, do uso indevido, impróprio, abusivo e/ou ilegal dos serviços;

6.2.10 É VEDADO ao CONTRATANTE ceder, transferir ou disponibilizar os serviços contratados com a terceiros, sob pena de rescisão do presente contrato, bem como, a obrigação do CONTRATANTE de ressarcir à CONTRATADA os serviços não tarifados, as perdas e danos e os lucros cessantes;

6.2.11 O CONTRATANTE se compromete a não expor vexatória e prejudicialmente o nome e tampouco a imagem da CONTRATADA em meios de comunicação, tais como mídias sociais, jornais impressos, etc., ficando, desde já, sujeito à reparação do dano causado, sem prejuízo da responsabilização cível e penal.

6.2.12 A CONTRATADA, no momento em que tiver notícia da exposição vexatória e prejudicial de seu nome e imagem, se reservará o direito de enviar Carta de Notificação para ao CONTRATANTE, a qual exigirá a retratação do ASSINANTE no mesmo meio de comunicação em que promoveu a exposição vexatória no prazo de 24 (vinte e quatro) horas a contar do recebimento da Carta de Notificação.

6.2.13 O CONTRATANTE fica ciente desde já que a caixa postal eletrônica vinculada ao endereço eletrônico de sua titularidade (e-mail) será um dos meios de comunicação entre CONTRATANTE e CONTRATADA, bem como a remessa via postal (Correios), para informar o CONTRATANTE de toda e qualquer particularidade inerente aos serviços contratados, assim como outras informações que entender de interesse recíproco.

1º Oficial de Registro Civil de Títulos e Documentos de São José dos Campos-SP
276257 TD

6.2.14 Comunicar imediatamente à CONTRATADA:

I) A transferência de titularidade do dispositivo de acesso; e,

II) Qualquer alteração das informações cadastrais.

III) O não recebimento do documento de cobrança.

7 CLÁUSULA SÉTIMA - DO SUPORTE TÉCNICO

7.1 A contratação do Serviço inclui a prestação de serviço de suporte técnico a ser realizada no período das 8:00 às 18:00 em dias úteis, por meio dos canais 0800-774-1133 e http://www.housenetvale.com.br e , salvo interrupções necessárias por ocasião de serviços de manutenção no sistema; falhas decorrentes da operação das empresas fornecedoras de energia elétrica e/ou das empresas prestadoras de serviços de telecomunicações envolvidas direta ou indiretamente na prestação do Serviço objeto do presente Contrato, casos fortuitos e força maior, ou ainda, ações ou omissões de terceiros.

7.2 Os serviços de suporte técnico a serem prestados pela CONTRATADA, terão somente o objetivo de auxiliar os CONTRATANTE na solução de problemas relacionados aos serviços objeto do presente contrato.

7.3 A conduta do CONTRATANTE, no seu contato com os atendentes do suporte técnico da CONTRATADA, não poderá ser ameaçador, obsceno, difamatório, pejorativo, prejudicial ou injurioso, nem discriminatório em relação à raça, cor, credo ou nacionalidade, sob pena de rescisão imediata do Contrato, sem prejuízo de todas as demais medidas cabíveis.

7.4 A responsabilidade da CONTRATADA limita-se aos seus melhores esforços empreendidos com vistas ao atendimento satisfatório das perguntas e dúvidas do CONTRATANTE referentes ao objeto deste contrato.

7.5 A CONTRATADA, exime-se, ainda, de qualquer responsabilidade por custos, prejuízos e/ou danos causados a CONTRANTE ou a terceiros pela não implementação; pela implementação parcial ou pela má implementação da solução oferecida às dúvidas e perguntas apresentadas pelo CONTRATANTE relacionadas aos serviços objeto deste contrato.

8 CLÁUSULA OITAVA - DO PLANO DE SERVIÇO

8.1 A CONTRATADA se reserva o direito de criar, modificar e/ou excluir Planos de Serviço a qualquer tempo, a seu exclusivo critério, sem prejuízo dos direitos garantidos ao CONTRATANTE pelas normas regulatórias e pela legislação aplicável às relações de consumo.

8.2 Em caso de alteração do PLANO DE SERVIÇO que resultar na redução dos valores pagos à CONTRATADA, fica o CONTRATANTE sujeito à multa prevista no Contrato de Permanência, caso assinado, de acordo com a data em que fora solicitada a redução, bem como proporcionalmente à redução verificada.

8.3 O PLANO DE SERVIÇO será disponibilizado previamente ao CONTRATANTE, e constará no TERMO DE CONTRATAÇÃO, parte integrante e que aperfeiçoa este instrumento.

1º Oficial de Registro Civil de Títulos e Documentos de São José dos Campos-SP
276257 TD

9 CLÁUSULA NONA– PREÇOS E FORMAS DE PAGAMENTO

9.1 Pelos serviços contratados, o CONTRATANTE pagará à CONTRATADA os valores pactuados no TERMO DE CONTRATAÇÃO, onde se constarão também a periodicidade de cada pagamento, a forma, as condições e as datas de vencimento respectivas.

9.2 O TERMO DE CONTRATAÇÃO discriminará os valores que serão pagos por cada serviço, separadamente, haja vista serem serviços de natureza jurídica totalmente distinta, e com repercussões tributárias distintas.

9.3 Poderá a CONTRATADA, independentemente da aquiescência do CONTRATANTE, terceirizar a cobrança dos valores pactuados no TERMO DE CONTRATAÇÃO, a pessoa ou empresa distinta da presente relação contratual.

9.4 Havendo atraso no pagamento de qualquer quantia devida à CONTRATADA, nos termos deste contrato, o CONTRATANTE será obrigado ao pagamento de: (i) multa moratória de 2% (dois por cento) sobre o valor devido; (ii) correção monetária apurada segundo a variação do IGPM/FGV, INPC ou IPCA, sendo utilizado aquele que melhor recompor as perdas

inflacionárias, desde a data do vencimento até a data da efetiva quitação; e (iii) juros de mora de 1% (um por cento) ao mês, calculados pro rata die, desde a data do vencimento até a data da efetiva quitação; (iv) outras penalidades previstas em Lei e no presente Contrato, sem prejuízo de indenização por danos suplementares.

9.5 Os valores relativos a este contrato serão anualmente reajustados, com base na variação do IGPM/FGV, INPC ou IPCA, sendo utilizado aquele que melhor recompor as perdas inflacionárias.

9.5.1 Adicionalmente, o CONTRATANTE ficará obrigado ao pagamento de taxas, de acordo com os valores constantes no site da CONTRATADA (cabendo ao CONTRATANTE certificar-se previamente junto à CONTRATADA do valor vigente na época), pela mobilização de técnicos ao local da instalação e constatado que não existiam falhas nos serviços objetos deste Contrato, ou que estas falhas eram decorrentes de erros de operação do CONTRATANTE, ou problemas na própria infraestrutura e equipamentos do CONTRATANTE ou de terceiros.

9.6 O boleto de cobrança será entregue ao CONTRATANTE com antecedência mínima de 5 (cinco) dias da data de vencimento. O não recebimento do documento de cobrança pelo CLIENTE não isenta o mesmo do devido pagamento. Nesse caso, o CONTRATANTE deverá, em até 48 (quarenta e oito) horas antes da data de vencimento, contatar a CONTRATADA pela sua Central de Atendimento ao Assinante, para que seja orientado como proceder ao pagamento dos valores acordados ou retirar a 2ª (segunda) via do documento de cobrança.

9.7 As partes declaram que os valores mensais devidos pelo CONTRATANTE à CONTRATADA são reconhecidos como líquidos, certos e exigíveis em caso de inadimplemento, podendo ser considerados títulos executivos extrajudiciais, a ensejar execução forçada, nos termos da legislação processual civil.

9.8 Na eventualidade da alteração e/ou imposição de obrigação tributária que acresça o valor dos serviços a serem contratados, o CONTRATANTE desde já concorda e autoriza o repasse dos respectivos valores, obrigando-se pelos respectivos pagamentos.

1º Oficial de Registro Civil de Títulos e Documentos de São José dos Campos-SP
276257 TD

10 CLÁUSULA DÉCIMA – DA INTERRUPÇÃO DOS SERVIÇOS

10.1. O CONTRATANTE reconhece que os serviços poderão ser interrompidos ou degradados, de maneira programada ou não, o que não constitui infração ao presente instrumento ou hipótese de rescisão contratual, cabendo ao CONTRATANTE única e exclusivamente descontos nos valores a pagar, conforme previsto neste Contrato.

10.1.1 Em virtude de interrupção programada ou não, o CONTRATANTE reconhece que somente terá direito a desconto caso a interrupção ultrapasse o período de 48 (quarenta e oito) horas.

10.2 O desconto concedido pela CONTRATADA em virtude da interrupção programada ou não, será efetuado no documento de cobrança subsequente. Sendo que, em ambos os casos, a responsabilidade da CONTRATADA é limitada ao desconto, não sendo devido nenhuma outra compensação, reparação ou indenização adicional.

Parágrafo segundo: O desconto por interrupção não programada somente será concedido caso o CONTRATANTE entre em contato com a PRESTADORA **no momento da interrupção.**

10.3 A CONTRATADA não será obrigada a efetuar o desconto se a interrupção ou degradação do serviço ocorrer por motivos de caso fortuito ou de força maior, ou por fatos atribuídos ao próprio CONTRATANTE ou terceiros, por erros de operação do CONTRATANTE, dentre outras hipóteses de limitação de responsabilidade da CONTRATADA.

10.4 A CONTRATADA não se responsabiliza por quaisquer danos relacionados a algum tipo de programa externo, por falha de operação por pessoas não autorizadas, falhas na Internet, na infraestrutura do CONTRATANTE, de energia elétrica, aparelhos celulares, ar condicionado, elementos radioativos ou eletrostáticos, poluentes ou outros assemelhados, e nem pelo uso, instalação ou atendimento a programas de computador e/ou equipamentos de terceiros, ou ainda por qualquer outra causa em que não exista culpa exclusiva da CONTRATADA.

1º Oficial de Registro Civil de Títulos e Documentos de São José dos Campos-SP
276257 TD

11 CLÁUSULA DÉCIMA PRIMEIRA –DA SUSPENSÃO DOS SERVIÇOS

11.1 O não pagamento de valores acordados pelo CONTRATANTE ao aderir o presente **Contrato** resultarão nas seguintes penalidades:

11.2 Transcorridos **15 (quinze) dias** da ciência da existência do débito vencido, o **CONTRATANTE** terá o fornecimento do serviço **PARCIALMENTE SUSPENSO,** o que resultará na redução da velocidade por ele contratada.

11.3 Transcorridos **30 (trinta) dias** da **SUSPENSÃO PARCIAL** do fornecimento do serviço, fica a **CONTRATADA** autorizada a **SUSPENDER TOTALMENTE** o fornecimento do serviço.

11.4 Transcorridos **30 (trinta) dias** da **SUSPENSÃO TOTAL** do fornecimento do serviço, fica o CONTRATANTE ciente que o CONTRATO poderá ser RESCINDIDO.

11.5 Rescindido o presente **Contrato**, a **CONTRATADA** encaminhará em até **7 (sete)** dias, documento para comprovar a rescisão do contrato, com a informação da possibilidade do registro do débito nos Órgãos de Proteção ao Crédito, sendo este encaminhado por meio do correio eletrônico ou ao último endereço constante no cadastro do **CONTRATANTE.**

11.6 Durante o período no qual o serviço estiver **SUSPENSO TOTALMENTE**, não será cobrado valor de mensalidade do **CONTRATANTE,** sem prejuízo da exigibilidade dos encargos contratuais já vencidos, inclusive, acrescidos de multa pecuniária de **2% (dois por cento)** sobre o valor do débito e **1% (um por cento)** ao mês de juros de mora, cobrados a partir do dia seguinte ao vencimento da obrigação, até a data da efetiva liquidação.

11.7 Havendo necessidade de utilização de meios legais para a cobrança, todas as despesas decorrentes serão suportadas pelo **CONTRATANTE.**

11.8 O reestabelecimento dos serviços fica condicionado ao pagamento dos valores em atraso, acrescido de valores referentes a multas e juros.

11.9 Sendo o período de atraso, superior a **12 (doze) meses,** além dos encargos de multas e juros, será acrescido aos valores devidos, atualização monetária apurada segundo a variação do IGPM/FGV, INPC ou IPCA, sendo utilizado aquele que melhor recompor as perdas inflacionárias, desde a data do vencimento até a data da efetiva quitação.

12 CLÁUSULA DÉCIMA SEGUNDA – PROCEDIMENTOS DE CONTESTAÇÃO DE DÉBITOS

12.1 A contestação de débito encaminhada pelo CONTRATANTE à CONTRATADA via notificação ou através da Central de Atendimento Telefônico, em relação a qualquer cobrança feita pela CONTRATADA, será objeto de apuração e verificação acerca da sua procedência.

12.2 O CONTRATANTE poderá requerer documento de cobrança para pagamento dos valores não contestados, o qual será emitindo, sem ônus, com prazo adicional de 10 (Dez) dias para pagamento.

12.3 O CONTRATANTE terá o prazo máximo de 3 (três) anos da data da cobrança, para realizar a contestação de débito perante a CONTRATADA.

12.4 A partir do recebimento da contestação de débito feita pelo CONTRATANTE, a CONTRATADA terá o prazo máximo de 30 (trinta) dias para apresentar a resposta.

12.5 O débito contestado deverá ter sua cobrança suspensa, e sua nova inclusão fica condicionada à devida comprovação da prestação dos serviços objetos do questionamento, junto ao CONTRATANTE, ou da apresentação das razões pelas quais a contestação foi considerada improcedente pela CONTRATADA;

12.6 Sendo a contestação apenas parcial, ou seja, em relação apenas a uma parte da cobrança encaminhada pela CONTRATADA, fica o CONTRATANTE obrigado ao pagamento da quantia incontroversa, de acordo com a data de vencimento prevista no TERMO DE CONTRATAÇÃO, sob pena de incorrer nas penalidades decorrentes do atraso no pagamento previstas em Lei e neste Contrato.

12.7 A CONTRATADA cientificará o CONTRATANTE do resultado da contestação do débito.

12.8 Sendo a contestação julgada procedente, os valores contestados serão retificados, sendo encaminhado ao CONTRATANTE um novo documento de cobrança com valores corrigidos, sem que seja feita a aplicação de qualquer encargo moratório (multa e juros) ou atualização monetária.

12.9 Caso o CONTRATANTE já tenha quitado documento de cobrança contestado, e sendo a contestação julgada procedente, a CONTRATADA se compromete a conceder na fatura subsequente um crédito equivalente ao valor pago indevidamente.

12.10 Sendo a contestação julgada improcedente, os valores contestados não serão retificados e a conta original deverá ser paga pelo CONTRATANTE, acrescentando-se os encargos moratórios (multa e juros) e atualização monetária.

1º Oficial de Registro Civil de Títulos e Documentos de São José dos Campos-SP
276257 TD

13 CLÁUSULA DÉCIMA TERCEIRA – DO CONTRATO DE PERMANÊNCIA

13.1 A CONTRATADA, a seu critério exclusivo poderá ofertar ao CONTRATANTE determinados benefícios quando da contratação dos serviços, tendo em contrapartida do CONTRATANTE a fidelidade contratual de acordo com o prazo previsto no CONTRATO DE PERMANÊNCIA.

13.2 Caso seja do interesse do CONTRATANTE aceitar valor de determinado benefício ofertado pela CONTRATADA, a critério exclusivo desta, o CONTRATANTE deverá pactuar por meio do CONTRATO DE PERMANÊNCIA, documento no qual serão identificados os benefícios concedidos, assim como prazo de fidelidade contratual que deverá cumprir em contrapartida, bem como as penalidades aplicáveis ao CONTRATANTE em caso de rescisão contratual antecipada.

13.3 O CONTRATANTE declara e reconhece ser facultado a ele optar, antes da contratação, pela celebração de contrato sem a percepção de qualquer benefício, hipótese em que não há fidelidade contratual.

13.4 O CONTRATO DE PERMANÊNCIA explicitará, além dos benefícios, os valores correspondentes à multa por rescisão contratual antecipada, proporcional ao tempo restante para o término do vínculo contratual assumido pelo CONTRATANTE.

14 CLÁUSULA DÉCIMA QUARTA - DA VIGÊNCIA E RESCISÃO

14.1 O presente instrumento vigerá pelo prazo discriminado no TERMO DE CONTRATAÇÃO, a contar da data de assinatura ou aceite eletrônico do TERMO DE CONTRATAÇÃO, ou outra forma de adesão ao presente instrumento, sendo

renovado por períodos iguais e sucessivos, segundo as mesmas cláusulas e condições aqui determinadas, salvo em caso de manifestação formal por qualquer das partes, em sentido contrário.

14.2 Optando o CONTRATANTE pela rescisão, total ou parcial, do presente Contrato, antes de completado o prazo de fidelidade contratual previsto no Contrato de Permanência, fica o CONTRATANTE sujeito automaticamente às penalidades previstas no Contrato de Permanência, o que o CONTRATANTE declara reconhecer e concordar.

14.3 O presente contrato poderá ser extinto nas seguintes hipóteses:

14.3.1 Por denúncia, por interesse do CONTRATANTE, independente de justificativa, mediante aviso prévio e formalizado à CONTRATADA caso haja interesse em programação da data para o cancelamento dos serviços e extinção do presente contrato.

14.3.2 Por denúncia, por interesse da CONTRATADA, com fundada justificativa, mediante aviso prévio e formalizado ao CONTRATANTE.

14.3.3 Por distrato, mediante acordo comum entre as partes.

14.3.4 Por rescisão, pela inobservância de disposições legais pelas partes, bem como por descumprimento pelas partes de quaisquer das obrigações neste contrato avençadas, e ainda comercialização ou cessão dos serviços contratados a terceiros pelo CONTRATANTE sem prévia anuência da CONTRATADA, além de qualquer forma de uso dos serviços de maneira fraudulenta, ou ilegal pelo CONTRATANTE com o propósito de prejudicar terceiros ou à própria CONTRATADA, onde nesta hipótese responderá o CONTRATANTE pelas perdas e danos ao lesionado.

14.3.5 Por rescisão do Contrato de parceria da CONTRATADA com seus fornecedores.

1º Oficial de Registro Civil de Títulos e Documentos de São José dos Campos-SP
276257 TD

14.3.6 Por determinação legal, ou por ordem emanada da autoridade competente que determine a suspensão ou supressão da prestação dos serviços objeto deste contrato.

Parágrafo único: NÃO estarão sujeitas as partes à penalidade de COBRANÇA DE MULTA específica pela extinção do contrato, estando garantido à CONTRATADA o pleno direito de cobrança previsto neste instrumento para os casos de inadimplência contratual do CONTRATANTE, onde este deverá cumprir com o(s) pagamento(s) de eventual(is) débito(s) existente(s) referente(s) ao(s) serviço(s) já prestado(s) (mensalidade pro ratie), taxa(s) de serviço(s) de instalação(ões) (caso não tenha(m) sido totalmente paga(s), visita(s) técnica(s) e/ou manutenção já realizada(s), e qualquer(isquer) outro(s) débito(s) existente(s) para a efetiva extinção do presente.

15 CLÁUSULA DÉCIMA QUINTA – DO ATENDIMENTO

15.1. O CONTRATANTE poderá obter no endereço eletrônico https://www.housenetvale.com.br/ todas as informações relativas à CONTRATADA, tais como o endereço, telefones de atendimento, horários e dias de atendimento ou funcionamento. E mais, diante do referido endereço eletrônico, o CONTRATANTE poderá obter todas as informações referentes aos Planos de Serviços ofertados pela CONTRATADA.

15.2. O CONTRATANTE declara ter ciência e concordar que é sua obrigação consultar periodicamente o site da CONTRATADA para verificar se houve a postagem de Termos Aditivos ao Contrato de Prestação de Serviço de Telecomunicações ao qual está vinculado, tendo o período de 30 (trinta) dias a partir da publicação para manifestar qualquer

1º Oficial de Registro Civil de Títulos e Documentos de São José dos Campos-SP
276257 TD

objeção, sob pena de concordância tácita.

15.3 As solicitações de reparo, reclamações, rescisão, solicitações de serviços e pedidos de informações deverão ser efetuadas pelo CONTRATANTE perante a CONTRATADA através da Central de Atendimento Telefônico disponibilizada pela CONTRATADA

15.4. No atendimento do CONTRATANTE, a CONTRATADA se compromete a observar os seguintes prazos, de acordo com o tipo de solicitação efetuada, a saber:

15.4.1. Em se tratando da instalação dos serviços ou alteração de endereço, a CONTRATADA se compromete a observar o prazo de instalação previsto no TERMO DE CONTRATAÇÃO, ressalvadas as exceções e limitações de responsabilidade previstas em Lei e neste instrumento;

15.4.2. Em se tratando de solicitação de rescisão contratual pelo CONTRATANTE, que se dará necessariamente com intervenção de atendente, a CONTRATADA se compromete a dar efeitos imediatos à solicitação de rescisão. Sendo que, neste caso, tratando-se de CONTRATANTE sujeito a fidelidade contratual, fica o CONTRATANTE obrigado ao pagamento da multa penal estabelecida no Contrato de Permanência.

15.4.3. Em se tratando de solicitação de reparo, a CONTRATADA se compromete a regularizá-lo no prazo máximo de 05 (cinco) dias úteis, a contar do seu respectivo recebimento, ressalvadas também as exceções e limitações de responsabilidade previstas em Lei e neste instrumento;

15.4.4. Em se tratando de reclamações e pedidos de informações do CONTRATANTE, a CONTRATADA se compromete a solucioná-las no prazo máximo de 05 (cinco) dias úteis, a contar do seu respectivo recebimento, ressalvadas também as exceções e limitações de responsabilidade previstas em Lei e neste instrumento;

15.5. Outras solicitações de serviços apresentadas pelo CONTRATANTE à CONTRATADA, não especificadas nos artigos supra da presente cláusula, serão atendidas pela CONTRATADA no prazo máximo de 10 (dez) dias úteis, ressalvadas também as exceções e limitações de responsabilidade previstas em Lei e neste instrumento.

15.6. Os prazos estipulados nos itens acima poderão sofrer alterações, nas seguintes hipóteses: (i) caso o CONTRATANTE não disponibilize local e/ou computadores/estações de trabalho adequadas para a instalação dos serviços; (ii) caso o CONTRATANTE não permita o acesso pela CONTRATADA ao local de instalação dos serviços; (iii) em caso de eventos fortuitos ou de força maior, como instabilidade climática, chuvas, descargas atmosféricas, greves, dentre outras hipóteses; (iv) em caso de atrasos decorrentes de culpabilidade de terceiros, como atrasos na entrega dos equipamentos necessários, ou mesmo a não contratação pelo CONTRATANTE de serviços complementares; (v) outras hipóteses que não exista culpabilidade da CONTRATADA.

16 CLÁUSULA SEXTA – DA CONFIDENCIALIDADE E DO TRATAMENTO DADOS

16.1 Toda Informação que venha a ser fornecida por uma Parte, a Reveladora, à outra Parte, a Receptora, será tratada como sigilosa se estiver escrita e assinalada como sendo CONFIDENCIAL.

16.2 Pelo prazo de 3 (três) anos a partir da revelação, a Receptora deverá preservar a obrigação de sigilo.

16.3 Não obstante qualquer disposição diversa neste instrumento, a Receptora não terá qualquer obrigação de preservar o sigilo relativo à informação que:

16.3.1 Era de seu conhecimento antes desta contratação, e a informação foi obtida sem sujeição a qualquer obrigação de sigilo;

1º Oficial de Registro Civil de Títulos e Documentos de São José dos Campos-SP
276257 TD

16.3.2 For revelada a terceiros pela Reveladora, com isenção de restrições;

16.3.3 Estiver publicamente disponível;

16.3.4 For total e independentemente desenvolvida pela Receptora; ou

16.3.5 Tenha sido exigida por ordem judicial ou administrativa.

16.4 Toda informação será considerada pertencente à Reveladora, e a Receptora devolverá toda informação recebida de forma tangível à Reveladora ou destruirá toda informação por ocasião da rescisão ou vencimento deste instrumento. A Receptora não usará qualquer informação pertencente à Reveladora para qualquer fim, sem o expresso consentimento escrito da Reveladora.

16.5 A CONTRATADA envidará esforços para proteção de seu banco de dados e ambientes operacionais contra acessos internos e externos, e contra explorações de bases de dados.

16.6 O CONTRATANTE desde já autoriza a CONTRATADA a divulgar o seu nome como fazendo parte da relação de CONTRATANTES da CONTRATADA no Brasil. O CONTRATANTE poderá cancelar a autorização prevista neste item, a qualquer tempo, sem justificativa, mediante prévio aviso, por escrito, à CONTRATADA.

16.7 As Partes declaram-se cientes dos direitos, obrigações e penalidades aplicáveis constantes da Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (Lei 13.709/2018) ("LGPD"), assim como no Marco Civil da Internet – Lei 12.965/2014 e obrigam-se a adotar todas as medidas razoáveis para garantir, por si, bem como seu pessoal, colaboradores, empregados e subcontratados que utilizem os Dados Protegidos na extensão autorizada pelas referidas legislações.

16.8 Consideram-se dados protegidos, aqueles expostos no TERMO DE CONTRATAÇÃO, bem como aqueles armazenados em virtude do objeto contratual.

16.9 Em conformidade com o disposto no artigo sétimo da Lei Geral de Proteção de Dados, o CONTRATANTE por meio deste fornece consentimento a CONTRATADA para o tratamento de seus dados, no limite do necessário para o cumprimento do objeto contratual, bem como a transmissão de suas informações a empresas parceiras e fornecedores, sujeitos às mesmas regras de confidencialidade, privacidade e controles de segurança, estabelecidas através de acordos de confidencialidade assinados entre as Partes.

16.10 O CONTRATANTE declara ainda ter ciência que a CONTRATADA possuí legítimo interesse para tratamento de seus dados em virtude do objeto contratual. O CONTRATANTE declara ainda, conceder autorização para o referido tratamento.

16.11 As partes entendem que o tratamento de dados se refere tanto a toda e qualquer operação realizada com dados pessoais, como as que se referem a coleta, produção, recepção, classificação, utilização, acesso, reprodução, transmissão, distribuição, processamento, arquivamento, armazenamento, eliminação, avaliação ou controle da informação, modificação, comunicação, transferência, difusão ou extração.

16.12 A coleta e o tratamento de dados observam o princípio fundamental de privacidade dos clientes, seja pela garantia da confidencialidade desses dados, seja através de técnicas de anonimização e pseudoanonimização.

16.13 A coleta de dados pessoais se dá para fins de execução do contrato de prestação de serviços, sendo que a adoção de medidas protetivas à privacidade e segurança dos dados se dá desde a concepção do serviço (*privacyby design).*

16.14 As partes garantem a aplicação de controles de segurança e implantação de níveis de acesso diferenciados aos sistemas, a fim de mitigar o risco de vazamento de dados e demais ameaças à segurança das informações.

17 CLÁUSULA DEZESSETE - DAS DISPOSIÇÕES GERAIS

17.1 Para a devida publicidade deste contrato, o mesmo está registrado em cartório de registro de títulos e documentos da cidade de **São José dos Campos/SP**, e encontra-se disponível no endereço virtual eletrônico https://www.housenetvale.com.br/.

17.2 A **PRESTADORA** poderá ampliar ou agregar outros serviços, introduzir modificações no presente contrato, inclusive no que tange às normas regulamentadoras desta prestação de serviços, mediante termo aditivo contratual que será registrado em cartório e disponibilizado no endereço virtual eletrônico https://www.housenetvale.com.br/.

17.3 Qualquer alteração que porventura ocorrer, será comunicada por aviso escrito que será lançado junto ao documento de cobrança mensal e/ou mensagem enviada por correio-eletrônico (*e-mail)*, ou correspondência postal (via Correios), o que será dado como recebido e aceito automaticamente pelo **CONTRATANTE.**

17.4 Este contrato entra em vigor na data da assinatura do **TERMO DE CONTRATAÇÃO** e terá validade enquanto houver obrigações entre as partes decorrentes da prestação do (s) serviço (s). O prazo de prestação do (s) serviço (s) objeto de contratação é determinado de **12(doze)** meses, passando este período prorroga-se automaticamente por iguais períodos.

17.5 As disposições deste Contrato, seus Anexos, TERMO DE CONTRATAÇÃO e respectivo CONTRATO DE PERMANÊNCIA refletem a integra dos entendimentos e acordos entre as partes com relação ao objeto deste Contrato, prevalecendo sobre entendimentos ou propostas anteriores, escritas ou verbais.

18 CLÁUSULA DÉCIMA OITAVA - DA SUCESSÃO E DO FORO

18.1 O presente instrumento obriga herdeiros e/ou sucessores, a qualquer tempo, sendo neste ato eleito pelas partes o foro da comarca da cidade de **São José dos Campos/SP** competente para dirimir quaisquer questões referentes ao presente, com renúncia expressa de qualquer outro, por mais privilegiado que seja.

E, por estarem de acordo com as cláusulas e termos do presente contrato, as partes declaram não estarem contratando e/ou aceitando o presente sob premente coação, estado de necessidade ou outra forma de vício de consentimento, tendo conhecimento de todo direito e obrigação que assumem nesta data. O **CONTRATANTE** irá aderir ao presente documento assinando o **TERMO DE CONTRATAÇÃO** disponível na sede da **CONTRATADA.**

São José dos Campos/SP, 26 de novembro de 2021.

ASSINATURA: _____

CONTRATADA: HOUSENET VALE TELECOM LTDA

CNPJ: 10.879.763.0001-08

1º Oficial de Registro Civil de Títulos e Documentos de São José dos Campos-SP
276257 TD

1º Oficial de Registro de Imóveis
Títulos e Documentos e Civil de Pessoa Jurídica
São José dos Campos - www.1risjc.com.br

Rua Francisco Rafael, nº 199 - Centro
S.J. dos Campos - SP - Cep 12210-060
CNPJ: 50.460.799/0001-77

Oficial:R$106,79
Estado:R$30,39
Sec Faz.:R$20,74
Sinoreg:R$05,67
T.Justiça:R$07,38
M.Público:R$05,13
Município:R$05,33
Diligência:R$00,00
Total.:R$181,43

Protocolizado em Títulos e Documentos sob Nº 282085 em 26/11/2021 e registrado em microfilme sob nº 276257 em 03/12/2021.
Selo Digital: 1114924TISE000481679SE21T

Gabriela Alves Fernandes Lobo - Escrevente

Este registro contém 28 página(s)