

## CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE ASSISTÊNCIA TÉCNICA

**FLEETNET TELECOMUNICAÇÕES LTDA**, CNPJ 17.237.418/0001-10, Inscrição Estadual 562215938115, com sede no endereço Rua Zeferino Daniel Caseiro, 566 – Jardim Maracanã, município de Presidente Prudente, estado de SP, doravante denominada como **CONTRATADA**;

**PESSOA FÍSICA OU JURÍDICA**, aderente às cláusulas e condições deste instrumento, que, através de seus representantes legais/procuradores em conformidade com seu Ato Constitutivo, para o caso de pessoa jurídica, firmou o **TERMO DE ADESÃO AOS CONTRATOS DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS** de aquisição de produto(s) vinculado(s) ao presente contrato, doravante denominado como **CONTRATANTE**;

As partes têm entre si justas e acordadas firmar o presente contrato que será regido pelas seguintes cláusulas e disposições:

### CLÁUSULA PRIMEIRA – DO OBJETO

1.1 – Este contrato tem por objeto a prestação de serviços de assistência técnica de informática pela **FLEETNET** através de atendimento telefônico, acesso remoto ou visita técnica em casos de problemas em dispositivo localizado no endereço informado pelo **CONTRATANTE** à **CONTRATADA** no momento do seu cadastro. Os serviços serão prestados conforme as condições gerais integrantes deste contrato, do **TERMO DE CONTRATAÇÃO DE SERVIÇOS**, além das especificações descritas abaixo.

### CLÁUSULA SEGUNDA – DO ATENDIMENTO TELEFÔNICO

2.1 – Através de uma Central de Assistência, que estará disponível ao **CONTRATANTE** das 08h00 às 18h00, através do telefone informado no site [www.fleetnet.com.br](http://www.fleetnet.com.br), o **CONTRATANTE** receberá orientações de como solucionar problemas emergenciais que impeçam o bom funcionamento de *hardware*, *software*, internet e periféricos relacionados aos problemas listados nas condições gerais integrantes deste contrato.





### CLÁUSULA TERCEIRA – DO ACESSO REMOTO

3.1 – A Central de Assistência, após identificar a possibilidade de realizar o acesso remoto no microcomputador do **CONTRATANTE**, poderá assumir o comando de sua máquina via internet para o fim de tentar solucionar o problema relatado por este último, desde que o problema esteja relacionado no **TERMO DE CONTRATAÇÃO DE SERVIÇOS**, conforme o **PLANO** contratado.

3.2 – A Central de Assistência deverá executar os serviços ora contratados em total observância à privacidade e intimidade do **CONTRATANTE**, sendo vedada qualquer interferência ou circulação de arquivos e informações pessoais do **CONTRATANTE** a que a Central de Assistência e seus prestadores tiverem acesso em decorrência da prestação de serviços ora contratada.

### CLÁUSULA QUARTA – DA VISITA PARA ASSISTÊNCIA TÉCNICA

4.1 – A **CONTRATADA** enviará um técnico de informática ao local onde se encontra o dispositivo do **CONTRATANTE** para diagnosticar o problema, desde que referido problema esteja previsto nas condições gerais do **PLANO** contratado, nos termos da Cláusula Quinta.

4.2 – O envio do técnico será realizado apenas mediante prévia tentativa de solução do problema através do acesso remoto, nos termos da Cláusula Terceira.

4.3 – A visita técnica deverá ser solicitada por meio de prévio agendamento, através do telefone 0800 883 6174, que poderá ocorrer (a visita) em 02 (dois períodos), seja diurno ou vespertino, sendo aquele (diurno) entre 08 às 12 horas e este último (vespertino) entre 13 às 18 horas, no prazo de até 72 (setenta e duas) horas, contados da data do agendamento.

4.4 – No dia designado para a visita técnica, a **CONTRATADA** entrará em contato com o **CONTRATANTE**, por meio do telefone deste cadastrado, para o fim de confirmar a sua presença no endereço registrado junto à **CONTRATADA**.



4.5 – O **CONTRATANTE** poderá solicitar visita técnica adicional ao limite estabelecido no **PLANO** contratado, devidamente registrado no **TERMO DE CONTRATAÇÃO DE SERVIÇOS**, de acordo com a Cláusula Quinta. Neste caso, a **CONTRATADA** cobrará o valor da visita técnica adicional, ou seja, a quantia de R\$ 45,00 (quarenta e cinco reais). A assistência, por meio da visita técnica, somente será prestada pela **CONTRATADA** no endereço do **CONTRATANTE** cadastrado junto à **CONTRATADA** e no(s) computador(es) cadastrado(s) na época da contratação.

4.6 – A visita técnica poderá ser realizada de segunda-feira à sexta-feira, das 08h00 às 18h00, e aos sábados das 08h00 às 12h00, exceto em feriados.

#### **CLÁUSULA QUINTA – DAS FORMAS DE PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS**

5.1 – Os serviços de assistência técnica serão disponibilizados pela **CONTRATADA** ao **CONTRATANTE** nos limites do **PLANO** por este escolhido, devidamente registrado no **TERMO DE CONTRATAÇÃO DE SERVIÇOS**. Ou seja, a prestação do serviço estará condicionada ao **PLANO** contratado pelo **CLIENTE**, isto é, os problemas por este reclamados deverão estar previstos nas condições gerais do **PLANO** escolhido, para que possa então receber o serviço de assistência.

5.2 – O **PLANO** de assistência técnica consiste no suporte técnico especializado, denominado **FLEETNET PRIME** nas modalidade **SMART** e cuja característica está descritas abaixo, que são parte integrante desse contrato:

#### **5.3 – FLEETNET PRIME**

<b>Para até 03 (três) PC's, notebook's ou celulares</b>	Plano de suporte técnico para apenas 03 (três) computadores com sistema operacional WINDOWS.
<b>Configuração de segurança na internet</b>	Instalação de antivírus; instalação de antispysware; configuração de otimização do navegador; instalação de plugins de segurança; instalação do Java.
<b>Configuração e manutenção da</b>	Limite de instalação e configuração de 01 (um) roteador



<b>rede interna</b>	Wireless e 03 (três) equipamentos Wi-fi, conectados à rede com ou sem fio. (Os equipamentos podem ser 01 (um) computador, ponto de acesso, servidor de impressão, vídeo game e smart tv). Hardware (roteador) não incluso.
<b>Configuração de e-mail</b>	Configuração do seu Outlook Express ou Microsoft Outlook, facilitando o acesso e envio de e-mails.
<b>Consultoria da melhoria do computador</b>	Velocidade do processador; quantidade de memória; espaço em Hard Disk e orientação da configuração de hardware ideal de acordo com a necessidade do usuário. Hardware não incluso. Instalação e configuração de inclusão na rede com ou sem fio; configuração do compartilhamento de arquivos impressoras e periféricos e de impressão; identificação de possíveis problemas na rede; instalação de drivers e software do periférico. Hardware e Software não incluso.
<b>Instalação de programas</b>	Este serviço abrange a instalação de softwares comuns e utilizados em grande escala, pela grande maioria dos computadores pessoais, por exemplo, (Navegadores (Chrome, Firefox, Safari), Skype, Adobe, Java, Winzip, Winrar, VLC Media Player, iTunes, DropBox, Macromedia, entre outros). Neste serviço não está incluído o fornecimento dos Softwares e dos aplicativos e não será aceito de nenhuma forma a instalação de softwares que exigem licença e o usuário não tenha a chave (serial) ou licença para uso, e quando necessário estas devem ser fornecidos pelo usuário.
<b>Smartphone e Tablets</b>	Ajuda na instalação de aplicativos de uso comum; Configuração de rede Wifi; Configuração de email; Suporte a dúvidas das principais funções.
<b>Otimização do computador</b>	Diagnóstico e reparo do sistema operacional; atualizações de segurança do sistema operacional; diagnóstico e reparo de softwares de mercado; verificação de vírus, spywares e malwares no sistema operacional; substituição de hardware (hardware não incluso). <b>Formatação não inclusa.</b>

REGISTRO DE  
DOCUMENTOS  
ALUNO - SP  
DESTINO  
YOSHI  
28-

<b>Suporte remoto</b>	Suporte técnico especializado com atendimento telefônico das 08h00 às 18h00 e acesso remoto (o técnico acessa seu computador da central) para o fim de resolver os problemas relacionados no item acima.
<b>Visitas técnicas presenciais</b>	Até 2 (duas) visitas técnicas anuais; assistência técnica especializada com atendimento presencial e previamente marcado para o fim de resolver os problemas relacionados nos itens acima.

5.4 – Os serviços compreendidos nos planos de suporte técnico acima delineados somente serão prestados e/ou utilizados para equipamentos de propriedade do **CONTRATANTE**, bem como que estejam no interior do endereço deste cadastrado junto à **CONTRATADA**.

## **6 – CLÁUSULA SEXTA – DAS OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA**

6.1 – Prestar os serviços consoante disposto nas cláusulas deste instrumento, bem como no **TERMO DE CONTRATAÇÃO DE SERVIÇOS**, exclusivamente para clientes **FLEETNET**.

6.2 – Entregar as notas fiscais para a cobrança dos serviços ora contratados.

6.3 – Prestar informações e esclarecimentos sobre os serviços descritos nas cláusulas acima mencionadas através de sua Central de Atendimento.

6.4 – A **CONTRATADA** não se responsabilizará em prestar assistência nos eventos resultantes de:

6.4.1 – Fenômenos da natureza de caráter extraordinário, tais como: inundações, terremotos, erupções vulcânicas, furacões, maremotos e queda de meteoritos, desde que a Central de Assistência fique impossibilitada de prestar os serviços de assistência emergencial.



6.4.2 – Explosão, liberação de calor e irradiações provenientes de cisão de átomos ou radioatividade e ainda os decorrentes de radiações provocadas pela aceleração artificial de partículas.

6.4.3 – Ocorrências em situações de guerra, comoções sociais, atos de terrorismo e sabotagem, greves, decretação de estado de calamidade pública, detenção por parte de autoridade em decorrência de delito que não seja um acidente, salvo se o **CONTRATANTE** provar que a ocorrência não tem relação com os referidos eventos.

6.4.4 – Atos ou atividades das Forças Armadas ou de Forças de Segurança em tempos de guerra.

6.4.5 – Ocorrências fora do endereço de instalação da Banda Larga do cliente **CONTRATANTE**, que consta no cadastro do cliente junto à **CONTRATADA**.

6.4.6 – Problemas que não guardem correspondência ao objeto do presente contrato.

6.4.7 – Atos intencionais ou dolosos.

6.4.8 – Não será disponibilizado o serviço de “Envio de Técnico” para problemas de hardware resultantes de queda do microcomputador e/ou notebook.

6.4.9 – Despesas com aquisição de peças.

6.4.10 – Troca de peças.

6.4.11 – Assistência para qualquer outro tipo de sistema operacional que não seja Windows (Microsoft Windows 95, 98, Millenium, 2000, XP, Vista e 7).

6.4.12 – Resolução de problemas que a Microsoft ainda está estudando a solução.

6.4.13 – Atendimento para equipamentos que ainda estejam na garantia, com exceção da anuência escrita do **CONTRATANTE**.

6.4.14 – Instalação de software que não possuam licença de uso válida do fabricante.



6.4.15 – Resolução de problemas gerados pela utilização de software que não seja original (popularmente conhecido como “pirata”).

## CLÁUSULA SÉTIMA – DAS OBRIGAÇÕES DO CONTRATANTE

7.1 – Efetuar o pagamento das notas fiscais e/ou boletos emitidos pela **CONTRATADA** até a data de seu vencimento.

7.2 – Prestar as informações corretas e verdadeiras à **CONTRATADA** para que esta consiga prestar os serviços ora contratados de forma correta, para o fim de alcançar um resultado satisfativo.

7.3 – Manter os seus dados cadastrais atualizados, informando à **CONTRATADA** sobre toda e qualquer modificação.

7.4 – Acionar a **CONTRATADA**, através dos meios disponíveis no portal, abaixo também indicados, para o fim de requerer a solução dos problemas existentes em seu dispositivo. Toda e qualquer solicitação de serviço adquirido pelo **CONTRATANTE** deverá ser feita, obrigatoriamente, através dos meios indicados no portal. Em não sendo realizada desta forma, os técnicos não prestarão os serviços. É terminantemente proibida a solicitação de serviços diretamente ao técnico da **CONTRATADA**.

(a) **A FLEETNET LIGA PARA VOCÊ**: basta digitar o telefone com o DDD em nosso site ([www.fleetnet.com.br](http://www.fleetnet.com.br)), clicar em ligar, aguardar alguns minutos, que a FLEETNET te ligará;

(b) **TELEFONE**: 0800 883 6174

7.5 – O **CONTRATANTE** autoriza, neste ato, que a cobrança a ser feita pela **CONTRATADA** em decorrência dos serviços ora contratados, bem como de eventual multa por descumprimento de qualquer cláusula ou condição ora estabelecida, seja efetivada pela **CONTRATADA**, através da fatura de cobrança dos serviços de Telecomunicações ou da fatura de Serviço de valor adicional, também prestados pela **CONTRATADA** ao **CONTRATANTE**.

**CLÁUSULA OITAVA – DOS PREÇOS E CONDIÇÕES DE PAGAMENTO**

8.1 – O preço e a condição de pagamento dos serviços aqui descritos serão aqueles aceitos pelo **CONTRATANTE** no **TERMO DE CONTRATAÇÃO DE SERVIÇOS**.

8.2 – Os preços aplicáveis aos serviços ora contratados serão disponibilizados ao **CONTRATANTE** através do portal da **CONTRATADA**, [www.fleetnet.com.br](http://www.fleetnet.com.br), de sua Central de Atendimento, bem como de outros meios utilizados por esta.

8.3 – Os valores decorrentes da prestação dos serviços ora contratados poderão ser reajustados após decorridos 12 (doze) meses de vigência desta contratação pelo IGP-M ou outro índice que possa vir a substituí-lo. Caso a legislação permita reajuste em prazo inferior a 12 (doze) meses, o reajuste poderá ser aplicado imediatamente.

8.4 – O **CONTRATANTE** é responsável pelo pagamento das faturas emitidas pela **CONTRATADA**, pontualmente, na rede bancária credenciada devidamente identificada ou através de outros meios a serem oportunamente divulgados pela **CONTRATADA**.

8.5 – Em caso do não pagamento dos serviços ora contratados na data de vencimento estabelecida na nota fiscal, serão aplicados os seguintes encargos moratórios: (i) multa moratória de 2% ao mês; (ii) juros legais de 1% ao mês, calculados *pro rata*; (iii) atualização do débito pelo IGP-M divulgado pela Fundação Getúlio Vargas ou outro índice que venha a substituí-lo. Em não havendo o pagamento dos serviços ora prestados em até 45 (quarenta e cinco) dias, a contar da data de vencimento da nota fiscal, os serviços ficarão suspensos até o devido pagamento pelo **CONTRATANTE**.

8.6 – No caso de inadimplemento de quaisquer das obrigações ora pactuadas e pelo não pagamento pelos serviços contratados por mais de 45 (quarenta e cinco) dias pelo **CONTRATANTE**, a **CONTRATADA** poderá suspender os serviços contratados imediatamente, independentemente de notificação, sem prejuízo da aplicação das penalidades acima previstas.

## CLÁUSULA NONA – DA VIGÊNCIA E ENCERRAMENTO DO CONTRATO

CONTRO DE  
ENTOS

9.1 – O prazo de vigência do contrato é indeterminado, podendo ser rescindido a qualquer momento pelo **CONTRATANTE**, ficando este responsável pelo pagamento dos serviços ora contratados até a data de sua prestação. Neste caso, o **CONTRATANTE** deverá dar ciência inequívoca à **CONTRATADA** da rescisão pretendida.

9.2 – A **CONTRATADA** poderá rescindir o contrato, imotivadamente, a qualquer momento, desde que informe o **CONTRATANTE** com 30 (trinta) dias de antecedência, por escrito, no endereço deste último registrado em seu sistema.

9.3 – O contrato também poderá ser encerrado pela **CONTRATADA** quando o **CONTRATANTE** deixar de pagar pelos serviços ora contratados por mais de 45 (quarenta e cinco) dias, a contar da data de vencimento da nota fiscal.

9.4 – Além do exposto acima, o presente instrumento poderá ser rescindido imediatamente, por qualquer das partes, desde que estas cientifiquem uma à outra, sobre a rescisão, nos seguintes casos:

9.4.1 – Por qualquer motivo de ordem técnica que inviabilize a prestação do serviço.

9.4.2 – Por qualquer disposição legal, regulamentar ou normativo que impeça a prestação do serviço ora contratado.

9.4.3 – Decretação de falência, recuperação judicial ou extrajudicial, dissolução, liquidação judicial ou extrajudicial, de qualquer das partes.

## CLÁUSULA DÉCIMA – DA POLÍTICA DE PRIVACIDADE

10.1 – As políticas de privacidade da **CONTRATADA** baseiam-se nos princípios do seu compromisso com a transparência e o respeito nas relações para com os **CONTRATANTES** que disponibilizam informações necessárias para prestação dos serviços ora contratados, garantindo a privacidade de tais informações.





10.2 – As informações solicitadas ao **CONTRATANTE** são as mínimas necessárias à realização dos serviços contratados e ficam armazenadas nos bancos de dados da **CONTRATADA** durante o período necessário para a prestação de tais serviços. As informações do **CONTRATANTE** são utilizadas por pessoal autorizado e qualificado para aplica-las da melhor forma e de acordo com esta política, bem como em consonância com a legislação vigente.

### **CLÁUSULA DÉCIMA PRIMEIRA – DAS DISPOSIÇÕES GERAIS**

10.1 – Quaisquer alterações e/ou complementos a este contrato deverão ser realizadas por escrito, através de aditivo. Em nenhuma circunstância se admitirá modificações verbais sem a sua devida formalização.

10.2 – Se quaisquer condições deste instrumento forem consideradas nulas ou sem efeito, no todo ou em parte, as demais condições permanecerão válidas e serão interpretadas de forma a preservar a validade do seu restante. As duas partes substituirão a cláusula inválida ou inviável por uma cláusula válida legalmente e que reflita com máxima exatidão possível a intenção comercial da cláusula invalidada.

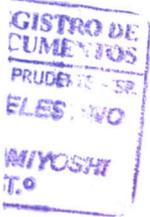
10.3 – O **CONTRATANTE** poderá esclarecer qualquer dúvida a respeito do serviço ora contratado ou manter contato com a **CONTRATADA** através dos meios divulgados por esta em seu portal, [www.fleetnet.com.br](http://www.fleetnet.com.br), quais sejam:

**(a) A FLEETNET LIGA PARA VOCÊ:** basta digitar o telefone com o DDD em nosso site ([www.fleetnet.com.br](http://www.fleetnet.com.br)), clicar em ligar, aguardar alguns minutos, que a FLEETNET te ligará;

**(b) TELEFONE:** 0800 883 6174

10.4 – Este contrato obriga as partes e seus sucessores.

10.5 – A tolerância das partes quanto ao não exercício de qualquer direito que lhes cabe não implica sua renúncia ou novação, sequer impede o exercício de tal direito posteriormente.



10.6 – O presente contrato não poderá ser cedido por qualquer das partes sem o prévio consentimento por escrito da outra parte. Assim, qualquer tentativa de cessão do presente contrato com violação a esta cláusula será nula e conferirá à parte não cedente o direito de rescindir imediatamente o presente instrumento.

10.7 – A restrição prevista na cláusula acima não se aplica à cessões decorrentes de reorganizações societárias da **CONTRATADA** ou à empresas afiliadas, coligadas, controladoras ou controladas e outras formas de fusão, cisão ou incorporação.

10.8 – As partes declaram que o presente contrato é feito em observância às regras do Código Civil pátrio, bem como à legislação especial vigente, não estando nenhuma delas coagidas ou em estado de perigo que possa obstar a negociação efetivada.

10.9 – As partes elegem o foro da Comarca de Presidente Prudente/SP como o competente para dirimir qualquer litígio oriundo deste contrato, com renúncia expressa de outro qualquer, por mais privilegiado que seja.

E por estarem assim justas e contratadas, assinaram as partes o **TERMO DE CONTRATAÇÃO DE SERVIÇOS**, em 02 (duas) vias de igual forma e teor, ou digitalmente antes de realizar o download, o qual se vincula a este instrumento para efeitos legais.

Presidente Prudente/SP, 26 de Dezembro de 2018.



**Contratada**

**FLEETNET TELECOMUNICAÇÕES LTDA**

*Denis B. Cortez*



*Este contrato, refere-se ao modelo padrão empresa Fleetnet*

*Denis B. Cortez*

**Contratante**

*Vide Termo de Contratação de Serviços*

**1º OFICIAL DE REGISTRO DE TÍTULOS E DOCUMENTOS**

RUA RUI BARBOSA, N.º 496 - PRESIDENTE PRUDENTE - SP.  
TEL.: (18) 3223-2287 - CNPJ/MF: 51.393.544/0001-00  
Apresentado hoje e protocolado  
sob n.º 142.797 do Livro A-14  
microfilmado e, registrado  
sob n.º 185.787 do Livro B.  
Pres. Prudente-SP. **27 DEZ 2018**

**1º OFICIAL DE REGISTRO DE TÍTULOS E DOCUMENTOS**  
R. RUI BARBOSA, 496 - PRES. PRUDENTE - SP.  
**Bel. LEVY MÁRIO CELESTINO**  
OFICIAL  
**Bel. YOSHIHIRO TOMIYOSHI**  
OFICIAL SUBST.º

  
**Bel. Levy Mário Celestino - OFICIAL**  
**Bel. Yoshihiro Tomiyoshi - OFICIAL SUBST.º**  
SELOS E TAXAS RECOLHIDOS POR VERBA

**4º TABELÃO DE NOTAS**  
Ana Paula Gonçalves Altas  
Escrevente Autorizada  
PRESIDENTE PRUDENTE - SP



**4º TABELÃO DE NOTAS E DE PROTESTO DE LETRAS E TÍTULOS**  
AV. CEL. MARCONDES, 1459 - CEP 19010-081 - FONE: (18) 3222-6700 - PRESIDENTE PRUDENTE - SP  
Tabelião: SELMO JOSÉ CHROMECK DA SILVA

Reconheço, por semelhança, a(s) firma(s) de: **CASSIO BANNO ESTEVES,**  
**CASSIO BANNO ESTEVES,** em documento com conteúdo econômico. Dou fé.  
Presidente Prudente-SP, 26 de dezembro de 2018. Em Teste da verdade  
**ANA PAULA GONCALVES ALIAS - ESCRIVENTE**  
Segurança: 5054495050484956495453485055 - Valor: R\$ 18,60

"Válido somente com selo de Autenticidade"  
"QUALQUER EMENDA OU RASURA SERÁ CONSIDERADO COMO INDÍCIO DE ADULTERAÇÃO OU TENTATIVA DE FRAUDE"

# Cartório Dr. Lessa

Bel. LEVY MARIO CELESTINO  
OFICIAL

1º OFICIAL DE REGISTRO DE IMÓVEIS  
1º OFICIAL DE REGISTRO DE TÍTULOS E DOCUMENTOS  
1º TABELIÃO DE PROTESTO DE LETRAS E TÍTULOS  
Bel. YOSHIHIRO TOMIYOSHI  
Bel. FERNANDO DELFIM CELESTINO  
OFICIAIS SUBSTITUTOS

Rua Rui Barbosa, 496 - Fones: 3223-2287 e 3222-1480 - CEP 19010-260 - CNPJ 51.393.544/0001-00 - Presidente Prudente - SP

## RECIBO

R\$ 153.15

Recebemos a importância de

CENTO E CINQUENTA E TRES REAIS E QUINZE CENTAVOS. ....

.....

) atinente a quantia depositada por:

FLEETNET TELECOMUNICAÇÕES LTDA.

para pagamento/s do/s serviço/s prestado/s neste Cartório, referente:

AO REGISTRO DE CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE ASSISTENCIA TECNICA SOB nº

135.787, solicitado nesta serventia. ....



Pres. Prudente, 27 de DEZEMBRO de 20 18