

CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE ASSISTÊNCIA TÉCNICA PREMIUM

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

DADOS DA CONTRATADA		
Nome Empresarial: ROUTE WAY SERVICOS LTDA	CNPJ: 47.097.335/0001-33	Inscrição Estadual: ISENTO
Endereço: AV. SÃO VICENTE, 5321 – JD. NOÊMIA - PISO 1	Cidade/UF: FRANCA/ SP	
CEP: 14.403-720	Telefone/Central de Atendimento: 0800 940 1097	E-mail: atendimento@routeway.com.br

E de outro lado a pessoa física ou jurídica, doravante denominado(a) **CONTRATANTE** conforme identificado no **TERMO DE ADESÃO**.

O **ASSINANTE** declara, por meio da assinatura do respectivo **TERMO DE ADESÃO**, que foi informado quanto ao tratamento de dados que será realizado pela **PRESTADORA**, nos termos da **Lei nº 13.709/2018**. Declara também ser manifestação livre, informada e inequívoca a autorização do tratamento de seus dados pessoais.

As partes acima identificadas, têm entre si, justo e contratado, de comum acordo e na melhor forma de direito, o presente **CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE ASSISTÊNCIA TÉCNICA PREMIUM**, que será regido pela legislação vigente e pelas cláusulas e condições seguintes:

CLÁUSULA PRIMEIRA - DO OBJETO DO CONTRATO

1.1 Este contrato tem por objeto a prestação de serviços de assistência técnica premium, através de atendimento telefônico, acesso remoto ou visita técnica em casos de problemas com dispositivo(s) localizado(s) no endereço informado pelo **CONTRATANTE** à **CONTRATADA** no momento do seu cadastro. Os serviços serão prestados seguindo as condições gerais descritas neste contrato e no **TERMO DE ADESÃO**.

1.2 Serão objetos de serviço do presente contrato:

1.2.1 ATENDIMENTO TELEFÔNICO: Através de uma Central de Assistência, que estará disponível ao **CONTRATANTE** nos telefones **16 99124-5304** ou **0800.940**. das 08h00 às 18h00. O **CONTRATANTE** receberá orientações de como solucionar problemas emergenciais que impeçam o bom funcionamento de hardware, software, internet e periféricos relacionados aos problemas listados no **TERMO DE REFERÊNCIA**.

1.2.2 ACESSO REMOTO: 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 com o fim único e objetivo de tentar solucionar o(s) problema(s) relatado por este último, desde que o problema esteja relacionado no **TERMO DE REFERÊNCIA**.

Parágrafo único. 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 **CONTRATANTE**.

1.2.3 VISITA PARA ASSISTÊNCIA TÉCNICA: A **CONTRATADA** enviará um técnico externo ao local onde se encontra o dispositivo do **CONTRATANTE** para diagnosticar o problema, desde que referido problema esteja de acordo com o **TERMO DE REFERÊNCIA**.

- 1.2.3.1** O envio do técnico será realizado apenas mediante prévia tentativa de solução do problema através do acesso remoto, nos termos da cláusula 1.2.2.
- 1.2.3.2** A visita técnica deverá ser solicitada por meio de prévio agendamento através do telefone. Esta visita ocorrerá nos períodos diurno ou vespertino, sendo considerado aquele (diurno) das 08 às 12 horas e este último (vespertino) das 13 às 18 horas.
- 1.2.3.3** A visita técnica poderá ser realizada de segunda-feira a sexta-feira, das 08h às 18h, e aos sábados das 08h às 12h, exceto em feriados.
- 1.2.3.4** O prazo de atendimento para as visitas técnicas será de até 48 (quarenta e oito) horas, contados da data da abertura do protocolo.
- 1.2.3.5** No dia designado para a visita técnica, a **CONTRATADA** entrará em contato com o **CONTRATANTE**, por meio do telefone cadastrado para confirmar o atendimento no endereço registrado junto à **CONTRATADA**.
- 1.2.3.6** A visita para assistência técnica tem limite de visitas por mês de acordo com o plano contratado, conforme condições gerais.
- 1.2.3.7** O **CONTRATANTE** poderá solicitar visita técnica adicional ao limite estabelecido no **PLANO** contratado. Neste caso, a **CONTRATANTE** cobrará o valor da visita técnica adicional. A assistência, por meio da visita técnica, somente será prestada pela **CONTRATADA** no endereço do **CONTRATANTE** cadastrado junto à **CONTRATADA**.

CLÁUSULA SEGUNDA - OBRIGAÇÕES DO CONTRATANTE

2.1 São responsabilidades do **CONTRATANTE**:

- a) Efetuar o pagamento pontual dos serviços decorrentes deste contrato, conforme o descrito na cláusula quarta;
- b) Fornecer à **CONTRATADA** todas as informações necessárias para realização de cadastro e prestação dos serviços, responsabilizando-se integralmente, inclusive no âmbito cível e criminal, por qualquer informação que tenha sido apresentada de maneira inidônea, bem como assumir toda e qualquer responsabilidade decorrente de eventual omissão, desonerando, por conseguinte, completamente a **CONTRATADA**.
- c) Apresentar à **CONTRATADA**, todos os documentos necessários para garantir o bom e fiel cumprimento do presente contrato de assessoria/consultoria, ciente desde já que tais documentos podem ser solicitados a qualquer tempo.

2.2 O não recebimento do documento de cobrança, se esta for a forma de pagamento, até a data de vencimento não isentará a **CONTRATANTE** da responsabilidade pelo pagamento, devendo comunicar o fato previamente a data de vencimento.

2.3 Através de uma Central de Assistência, que estará disponível ao **CONTRATANTE** das 08h às 18h, através do telefone informado no site o **CONTRATANTE** receberá orientações de como solucionar problemas emergenciais que impeçam o bom funcionamento de hardware, software, internet e periféricos relacionados no **TERMO DE REFERÊNCIA**.

CLÁUSULA TERCEIRA - OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA

3.1 São de responsabilidade da **CONTRATADA**, a execução dos seguintes serviços e providências:

- a) Utilizar das técnicas compatíveis com a atividade ora **CONTRATADA**, empregando seus melhores esforços no êxito dela.
- b) Acompanhar todos os atos relacionados com o serviço objeto do presente instrumento.
- c) Arquivar os documentos derivados do presente contrato por um período 05 (cinco) anos e apresentá-los quando solicitados pelo **CONTRATANTE**;
- e) Responder às solicitações e dúvidas do **CONTRATANTE** em um prazo máximo de 48 (quarenta e oito) horas.

3.2 Ainda a **CONTRATADA** deverá fornecer, sempre que solicitado, completos esclarecimentos sobre o desenvolvimento dos serviços.

CLÁUSULA QUARTA - PREÇO E FORMAS DE PAGAMENTO

4.1 O **CONTRATANTE** pagará à **CONTRATADA** o valor mensal de acordo com o plano escolhido para os serviços estipulados neste instrumento, que já estará incluso no valor total dos documentos de cobrança.

4.1.1 Sobre a remuneração pactuada no item 4.1 encontram-se todos os impostos, taxas e contribuições incidentes, cujo recolhimento será de responsabilidade da **CONTRATADA**.

4.1.2 Sobre o valor mensal, ele poderá ter desconto de acordo com o plano contratado.

4.1.3 Para os valores de visita técnica adicional será cobrado o valor de **R\$ 50,00** por solicitação, caso a quantidade estipulada no **PLANO DE SERVIÇO** se exceda.

4.2 O pagamento deverá ocorrer por meio de boleto bancário, ou outra forma de pagamento determinada no Termo de Adesão.

4.3 Em caso de atraso por parte do **CONTRATANTE** quanto ao pagamento do serviço efetivamente prestado, deverá incidir sobre o valor do presente instrumento, multa pecuniária de 2% (dois por cento), juros de mora de 1% (um por cento) ao mês e correção monetária.

4.4 Os valores deste contrato serão reajustados a cada período de 12 (doze) meses, através do índice IGPM-FGV ou outro de mesma natureza. Caso vedada legalmente à utilização desse índice, será utilizado índice legalmente indicado para substituí-lo.

CLÁUSULA QUINTA – INADIMPLEMTO

5.1 Se uma das Partes for inadimplente nas suas obrigações e a falta cometida for passível de ser sanada, a parte que se considerar prejudicada notificará por escrito à outra parte, para que repare a violação no prazo de 24 (vinte e quatro) horas, sob pena de rescisão contratual.

5.2 O não pagamento da mensalidade até a data de vencimento acarretará, além da incidência dos valores previstos na cláusula 4.4

5.2.1 **A SUSPENSÃO** do fornecimento do serviço, até a comprovação do efetivo pagamento;

5.2.2 **O CANCELAMENTO** do Serviço e a consequente rescisão contratual depois de transcorrido o período de 30 (trinta) dias de atraso no pagamento, sendo facultada à **CONTRATADA** a inclusão dos dados da **CONTRATANTE** nos sistemas de proteção ao crédito.

CLÁUSULA SEXTA – TOLERÂNCIA

6.1 A abstenção, pelas Partes, do exercício de qualquer direito que lhes caiba e eventual concordância com atrasos no cumprimento ou inadimplemento de obrigações, não importa em alteração ou novação das obrigações contratuais, nem afetará os direitos e faculdades outorgadas às Partes, os quais poderão ser exercidos em qualquer tempo.

CLÁUSULA SÉTIMA - DA EXTINÇÃO CONTRATUAL

7.1 O presente contrato poderá ser extinto nas seguintes hipóteses:

7.1.1 Por denúncia, por interesse de quaisquer das partes, independente de justificativa, mediante aviso prévio e formalizado à outra parte com antecedência mínima de 60 (sessenta) dias, perdurando-se as obrigações contratuais das partes durante este período;

7.1.2 Por distrato, mediante acordo comum entre as partes;

7.1.3 Por rescisão, pela inobservância de disposições legais pelas partes, bem como por descumprimento pelas partes de quaisquer das obrigações neste contrato avençadas, não isentando a **CONTRATADA** de suas responsabilidades referentes ao zelo com informações e dados da **CONTRATANTE**.

7.2 O presente contrato ainda poderá ser extinto:

7.2.1 Pela morte do **CONTRATANTE**, caso este seja pessoa física;

7.2.2 Pelo escoamento do prazo nele previsto, se determinado;

7.2.3 Pelo inadimplemento de qualquer das partes;

7.2.4 Pela impossibilidade da continuação do contrato, motivada por força maior;

7.2.5 Em caso de negligência imprudência, imperícia, dolo ou má-fé na execução dos serviços contratados.

7.3 A **CONTRATADA** deverá encaminhar ao **CONTRATANTE** ao fim do presente contrato, declaração de que o contrato está findo atestando que não subsiste mais relação jurídica entre as Partes.

7.4 A rescisão do presente instrumento de contrato, não extingue os direitos e obrigações que as partes tenham entre si e para com terceiros.

7.5 O presente contrato poderá ser também rescindido, de pleno direito, independentemente de qualquer notificação, a critério da

parte prejudicada, no caso de falência, pedido de recuperação judicial, extrajudicial ou início de processo de liquidação, ou ainda por descumprimento das obrigações contratuais pela parte adversa.

CLÁUSULA OITAVA - DAS CONDIÇÕES GERAIS

8.1 Salvo com a expressa autorização da **CONTRATANTE**, é vedado à **CONTRATADA** transferir a terceiros, total ou parcialmente, os direitos e garantias deste contrato, ficando em qualquer hipótese obrigada perante o **CONTRATANTE** pelo exato cumprimento das obrigações dele decorrentes.

8.2 Quaisquer alterações que o objeto contratual vier a sofrer, ou quaisquer outras cláusulas contratuais que necessitem de alteração ou inclusão serão celebrados através de termos aditivos.

8.3 Nenhuma das partes será responsabilizada pelo não cumprimento de suas obrigações contratuais, quando resultantes de caso fortuito ou de força maior.

8.4 Fica assegurado às partes revisarem os valores contratuais, mediante acordo, casos verificados situações que justifiquem a intervenção para garantir o equilíbrio econômico-financeiro do contrato em toda sua execução, a exemplo de alterações no valor cambial do dólar norte-americano, alterações no valor de tributos que influenciem na formação dos valores contratados, demais alterações econômicas que tornem inexecuível o objeto contratado para uma das Partes.

CLAUSULA NONA - DA PUBLICIDADE

9.1 Para a devida publicidade deste contrato, ele está registrado em cartório de registro de títulos e documentos da Cidade de Franca/ SP e encontra-se disponível no endereço virtual eletrônico <https://www.routeway.com.br>

9.2 A **CONTRATADA** 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 endereço do site. 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 APP minha Routeway, o que será dado como recebido e aceito automaticamente pelo **CONTRATANTE**.

CLÁUSULA DÉCIMA - DA LEI GERAL DE PROTEÇÃO DE DADOS (LGPD)

10.1 O **CONTRATANTE** autoriza a coleta de dados pessoais imprescindíveis a execução deste contrato, tendo sido informado quanto ao tratamento de dados que será realizado pela **CONTRATADA**, nos termos da Lei nº 13.709/2018, especificamente quanto a coleta dos seguintes dados:

10.1.1 Dados relacionados à sua identificação pessoal, a fim de que se garanta a fiel contratação pelo respectivo titular do contrato;

10.1.2 Dados relacionados ao endereço do **CONTRATANTE** tendo em vista a necessidade de a **CONTRATADA** identificar o local de instalação, manutenção dos serviços, envio de documentos/notificações e outras garantias necessárias ao fiel cumprimento do contrato ora assinado;

10.1.3 Os dados coletados poderão ser utilizados para identificação de terrorismo, compartilhamento para órgãos de segurança, conforme solicitação legal pertinente, compartilhamento com autoridade administrativa e judicial no âmbito de suas competências com base no estrito cumprimento do dever legal, bem como com os órgãos de proteção ao crédito a fim de garantir a adimplência do **CONTRATANTE** perante está **CONTRATADA**.

10.2 Os dados coletados com base no legítimo interesse do **CONTRATANTE**, bem como para garantir a fiel execução do contrato por parte da **CONTRATADA**, fundamentam-se no artigo 7º da LGPD, razão pela qual as finalidades descritas na cláusula 16.1 não são exaustivas.

10.2.1 A **CONTRATADA** informa que todos os dados pessoais solicitados e coletados são os estritamente necessários para os fins almejados neste contrato;

10.2.2 O **CONTRATANTE** autoriza o compartilhamento de seus dados, para os fins descritos nesta cláusula, com terceiros legalmente legítimos para defender os interesses da **CONTRATADA** bem como do **CONTRATANTE**.

10.3 É garantido ao **CONTRATANTE**, titular dos dados pessoais tratados, de acordo com o art. 9º da LGPD, a consulta facilitada e gratuita sobre a forma e a duração do tratamento, bem como sobre a integralidade de seus dados pessoais. Ficam garantidas, ainda, a exatidão, clareza, relevância e atualização dos dados, de acordo com a necessidade e para o cumprimento da finalidade de seu tratamento. Todas as informações estarão facilmente acessíveis, de forma clara e precisa, sobre a realização do tratamento e os respectivos agentes de tratamento, observados os segredos comercial e industrial.

10.3.1 O **CONTRATANTE**, titular dos dados, nos termos do artigo 18, inciso VI, da LGPD, também possui o direito de solicitar a exclusão dos dados pessoais tratados com seu consentimento, com exceção das hipóteses previstas no art, 16 desta Lei. A exclusão de dados será efetuada sem que haja prejuízo por parte da **CONTRATADA**, tendo em vista a necessidade de guarda de documentos por prazo determinado de 05 (cinco) anos, conforme lei civil. Para tanto, caso o **CONTRATANTE** deseje efetuar a revogação de algum dado, deverá preencher uma declaração neste sentido, ciente que a revogação de determinados dados poderá importar em eventuais prejuízos na prestação de serviços;

10.3.2 O **CONTRATANTE** autoriza, neste mesmo ato, a guarda dos documentos (contratos/documentos fiscais/notificações/protocolos/ordens de serviços) - em que pese eles possuam dados pessoais - por parte da **CONTRATADA** a fim de que ela cumpra com o determinado nas demais normas que regulam o presente contrato, bem como para o cumprimento da obrigação legal nos termos do artigo 16, inciso I, da Lei Geral de Proteção de Dados.

10.4 Em eventual vazamento indevido de dados a **CONTRATADA** se compromete a comunicar seus assinantes sobre o ocorrido, bem como sobre qual o dado vertido;

10.5 A **CONTRATADA** informa que serão adotadas todas as medidas cabíveis para prevenir a ocorrência de danos em virtude do tratamento de dados pessoais através de um sistema que colherá e tratará os dados na forma da lei;

10.5.1 A **CONTRATADA** informa que efetuará a manutenção do registro das operações de tratamento de dados pessoais da forma mencionada na cláusula anterior.

10.6 Rescindido o contrato os dados pessoais coletados serão armazenados pelo tempo determinado na cláusula 16.3. Passado o termo de guarda pertinente a **CONTRATADA** se compromete a efetuar o descarte dos dados adequadamente.

CLÁUSULA DÉCIMA PRIMEIRA- DA VIGÊNCIA

11.1 Este contrato entra em vigor na data de sua assinatura e terá validade enquanto houver obrigações entre as partes decorrentes da prestação dos serviços. O prazo de prestação dos serviços objeto da contratação é determinado de 12 (doze) meses, passando este período prorroga-se automaticamente por iguais períodos.

CLÁUSULA DÉCIMA SEGUNDA – FORO

12.1 Para dirimir quaisquer questões oriundas deste contrato ou das prestações de serviços nele contratadas, fica eleito o foro da comarca da Cidade de Franca/ SP com renúncia de quaisquer outros, por mais privilegiados que sejam.

E, por estarem assim justas e contratadas, assinam as Partes o presente instrumento, em 2 (duas) vias de igual teor e forma, para um só efeito, na presença das testemunhas abaixo, para que produza seus jurídicos e regulares efeitos, o qual obriga as Partes e seus cessionários ou sucessores a qualquer título.

Franca, 20 de junho de 2023.

NÚMERO DE REGISTRO

119204 LIVRO B DATA 29/06/2023

REGISTRADO

1º Cartório de registro de Franca

RUA THOMAZ GONZAGA, 2071 -
CENTRO

FRANCA - SP - CEP 14400-540

ROUTE WAY SERVICOS LTDA

47.097.335/0001-33