

**INSTRUMENTO PARTICULAR DE CONTRATO DE LICENÇA DE USO DE PROGRAMA DE COMPUTADOR DENOMINADO "CRIADOR DE "SITES"**

**Índice**

<b>FICHA DE CONTRATAÇÃO .....</b>	<b>2</b>
<b>1. DAS PARTES .....</b>	<b>2</b>
<b>2. PRAZO .....</b>	<b>2</b>
<b>3. DOS SERVIÇOS PRESTADOS .....</b>	<b>2</b>
<b>CLÁUSULAS E CONDIÇÕES GERAIS .....</b>	<b>2</b>
<b>1. DO OBJETO DO CONTRATO .....</b>	<b>3</b>
<b>2. DO PRAZO DO PRESENTE CONTRATO .....</b>	<b>4</b>
<b>3. DO PREÇO .....</b>	<b>4</b>
<b>4. DA FORMA DE PAGAMENTO .....</b>	<b>6</b>
<b>5. OBRIGAÇÕES DO CLIENTE .....</b>	<b>7</b>
<b>6. OBRIGAÇÕES DA LOCAWEB .....</b>	<b>10</b>
<b>7. ALERTAS SOBRE A UTILIZAÇÃO DO PROGRAMA ANTIVÍRUS E SOBRE A INEXISTÊNCIA DE BACKUP .....</b>	<b>11</b>
<b>8. DA UTILIZAÇÃO DAS SENHAS DE ADMINISTRAÇÃO E DA DECLARAÇÃO DE RESPONSABILIDADE .....</b>	<b>12</b>
<b>9. ACESSORIEDADE E CANCELAMENTO .....</b>	<b>12</b>
<b>10. DA INTERRUÇÃO DO DIREITO DE USAR O PROGRAMA A PEDIDO DE AUTORIDADES E RETIRADA DO "SITE" DO AR .....</b>	<b>12</b>
<b>11. SIGILO E CONFIDENCIALIDADE .....</b>	<b>13</b>
<b>12. DA MANUTENÇÃO DE DADOS .....</b>	<b>13</b>
<b>13. DENÚNCIA, RESCISÃO E PENALIDADES .....</b>	<b>13</b>
<b>14. REPRISTINAÇÃO .....</b>	<b>14</b>
<b>15. DA COMUNICAÇÃO DA INADIMPLÊNCIA .....</b>	<b>14</b>
<b>16. COMUNICAÇÃO ENTRE AS PARTES .....</b>	<b>15</b>
<b>17. DO ACORDO DE NÍVEL DE SERVIÇO OU SLA (SERVICE LEVEL AGREEMENT) .....</b>	<b>15</b>
<b>18. DECLARAÇÕES DO CLIENTE .....</b>	<b>16</b>
<b>19. REGISTRO, ALTERAÇÕES E TERMINOLOGIA TÉCNICA .....</b>	<b>16</b>
<b>20. FORO .....</b>	<b>17</b>

## FICHA DE CONTRATAÇÃO

### 1. DAS PARTES

São Partes deste instrumento:

1.1. Na qualidade de **LOCAWEB**:

<b>RAZÃO SOCIAL:</b>	<b>LWSA S/A</b>
<b>CNPJ:</b>	02.351.877/0001-52
<b>ENDEREÇO:</b>	Rua Itapaiúna, 2434, Jardim Morumbi, São Paulo/SP – CEP: 05.707-001.
<b>TELEFONE:</b>	(011) 3544-0400

1.2. Na qualidade de **CLIENTE**:

<b>NOME ou RAZÃO SOCIAL:</b>	
<b>CPF ou CNPJ:</b>	
<b>ENDEREÇO:</b>	
<b>INSCRIÇÃO ESTADUAL:</b>	
<b>INSCRIÇÃO MUNICIPAL:</b>	
<b>TELEFONE:</b>	
<b>REPRESENTANTE LEGAL:</b>	Nome: RG: CPF:

1.3. A fim de estabelecer comunicação com o **CLIENTE**, além das informações supracitadas e da comunicação via Help Desk, serão meios de comunicação válidos nos exatos termos do presente contrato:

<b>TIPO DE E-MAIL</b>	<b>E-MAIL</b>	<b>FINALIDADE</b>
<b>PRINCIPAL</b>		Recebimento das senhas de administração, de avisos, de comunicação pelo Help Desk, alerta de desativação e comunicados gerais
<b>SECUNDÁRIO</b>		Recebimento de senhas de administração.
<b>COBRANÇA</b>		Recebimento de boletos eletrônicos, alerta de inadimplência, alerta de desativação.

### 2. PRAZO

03 (três) meses a contar da data de início da liberação de uso do programa

### 3. DOS SERVIÇOS PRESTADOS

2.1. As características dos planos, bem como os valores e a periodicidade da cobrança (mensal, trimestral e/ou anual) são aquelas previstas no site e escolhidas pelo **CLIENTE** no momento da contratação online e estão sujeitos à alteração conforme previsto nas cláusulas e condições gerais a seguir.

## CLÁUSULAS E CONDIÇÕES GERAIS

Por este instrumento e na melhor forma de direito as partes qualificadas na Ficha de Contratação, de livre e espontânea vontade e na melhor forma do direito, celebram o presente Contrato que se regerá pelas cláusulas e condições a seguir expostas:

## 1. DO OBJETO DO CONTRATO

1.1 Cessão temporária e não exclusiva de licença(s) de uso do programa de computador denominado "Criador de "sites"" de titularidade da **LOCAWEB**.

1.2 O programa "Criador de "sites" consiste em programa de computador capaz de possibilitar a construção de páginas para simples exibição na "web" que permite:

- a) Criação de um "site", com um número ilimitado de páginas, que pode, inclusive, ser usado como "loja virtual"
- b) Criação de determinada quantidade de "caixas postais de e-mail", de acordo com o plano contratado, com um número ilimitado de páginas.
- c) Seleção de temas
- d) Inclusão de imagens próprias e imagens selecionadas de um banco de imagens fornecido pela **LOCAWEB**,
- e) Inserção de texto próprio,
- f) Ferramenta para divulgação do "site" nas redes sociais.
- g) Ferramenta para manutenção do "site" no ar.
- h) Para os casos de contratação da Licença – Plano – Loja Virtual, a integração da loja, por meio de API, com o intermediador de pagamento "Yapay", ficando estabelecido que caberá ao **CLIENTE** a ativação deste meio de pagamento, por meio da contratação empresa YAPAY PAGAMENTOS ONLINE LTDA, sendo que todas as condições relativas a tal contratação e a utilização deste intermediador de pagamento serão reguladas pelo contrato próprio, a ser firmado entre **CLIENTE** e YAPAY.

1.2.1. Para todos os fins, "site" deve ser entendido como página web criada com a utilização da licença objeto do presente contrato.

1.2.2. O mecanismo de simples exibição não se confunde com o conceito de hospedagem, como comumente adotado. O "site" criado com a utilização da licença em questão não poderá ser hospedado na "web", seja nos servidores da **LOCAWEB**, seja por outra empresa de hospedagem.

1.2.2.1. Com relação ao mecanismo de manutenção do "site" no ar, fica expressamente acordado que a **LOCAWEB** NÃO oferecerá ao **CLIENTE** o serviço de hospedagem de "site" propriamente dito, visto que o "site" construído não se presta a este fim, mas apenas manterá o "site" do **CLIENTE** no ar. Em razão disto:

- a) o **CLIENTE** NÃO TERÁ ACESSO à área FTP do "site";
- b) o **CLIENTE** NÃO TERÁ ACESSO aos dados do "site", de modo que NÃO PODERÁ HOSPEDÁ-LO EM OUTRA EMPRESA.
- c) A **LOCAWEB** NÃO EFETUARÁ BACK-UP DO "SITE",
- d) A **LOCAWEB** NÃO SE RESPONSABILIZA PELA EVENTUAL PERDA DE CONTEÚDO DO "SITE".

1.3. A **LOCAWEB** disponibilizará ao **CLIENTE**, por mera liberalidade e sem qualquer custo, a utilização do subdomínio cliente.lwsite.com.br, para o plano criador de "sites". Este subdomínio poderá ser utilizado pelo **CLIENTE** para identificação do seu "site".

1.3.1. O subdomínio em questão será escolhido com exclusividade pelo **CLIENTE** que assume integral responsabilidade pela utilização do mesmo e pelo nome escolhido.

1.3.2. A utilização deste subdomínio poderá ser suspensa a qualquer tempo e independentemente de aviso prévio, a critério exclusivo da **LOCAWEB**, em caso de reclamação de terceiros.

1.3.3. A critério exclusivo do **CLIENTE**, poderá ele se utilizar de um domínio por ele contratado para identificação de seu "site".

1.4.1. A licença multi-idiomas permite que o "site" elaborado (s) pelo **CLIENTE** em diversos idiomas seja disponibilizado na internet. É de responsabilidade exclusiva do **CLIENTE** a elaboração do "site" em diversos idiomas.

1.4.2. O **CLIENTE** deverá escolher o idioma principal, que aparecerá quando o internauta acessar o "site". Na página principal serão disponibilizadas bandeiras dos países escolhidos pelo **CLIENTE** para que, mediante um clique na bandeira respectiva, o internauta seja direcionado à página no idioma escolhido.

1.4.3. Os "sites" nos diversos idiomas serão divulgados por meio de um único domínio.

1.4.4 O "site" do **CLIENTE** será administrado, cumulativamente:

1.4.4.1. por meio do Painel de Administração, disponível através do endereço eletrônico <https://www.lwsite.com.br/panel>, pelo qual o CONTRATADA poderá alterar o domínio, fazer uso das funcionalidades, como a licença multi-idiomas, configurar Google Analytics, configurar favicon, idioma do site e dar permissões para que terceiros também possam editar seu "site".

1.4.4.1.1. No caso de contratação do Plano "Loja Virtual" o **CLIENTE** poderá, por meio do Painel de Administração, adicionar, editar e excluir produtos e coleções; acompanhar os pedidos feitos na loja virtual, ser redirecionado ao painel da YAPAY para efetuar as alterações relacionadas às formas de cobrança/recebimento dos valores devidos, ficando estabelecido que em razão da integração do Painel da YAPAY com o Painel da **LOCWEB**, algumas funcionalidades estarão disponíveis nos dois painéis, apesar de se referirem aos serviços da YAPAY.

1.4.4.2. Por meio do Editor de site disponível no endereço eletrônico (<https://editor.lwsite.com.br/>), o **CLIENTE** criará o "site" que será publicado, podendo alterar cor, texto, colocar imagens, botões, menus, entre outros e fará sua divulgação.

1.4.4.2.1. No caso de contratação do Plano "Loja Virtual", o **CLIENTE** terá acesso às seguintes funcionalidades pelo Editor de site: a) Vitrine: pela qual o **CLIENTE** pode exibir os produtos cadastrados pelo painel de administração, podendo editar essa vitrine, definir a quantidade de produtos exibidos por linha, se terá botão comprar ou não e qual a cor desse botão, devendo o **CLIENTE** ativar esta funcionalidade ("widget") no "site" para que seja exibido no "site" publicado, e, b) Carrinho: que permite que o usuário final do "site" acompanhe quantos produtos ele tem no carrinho de compras, cabendo ao **CLIENTE** aplicar esse componente ("widget") no "site" para que seja exibido no "site" publicado.

## 2. DO PRAZO DO PRESENTE CONTRATO

2.1 O presente contrato é celebrado para o prazo inicial previsto na Ficha de Contratação, a se iniciar na data do início da liberação do uso do programa como previsto na cláusula 4.2 adiante, renovável por iguais períodos, sucessivamente, desde que não haja denúncia por qualquer das partes e observadas as demais condições do presente contrato.

2.2 Findo o prazo inicial o presente ficará automaticamente renovado nos termos da cláusula 2.1 acima, com a efetivação do pagamento da trimestralidade do primeiro mês subsequente ao vencimento do prazo inicial, atualizada monetariamente, na forma abaixo disciplinada mediante reajustes anuais dos valores devidos em remuneração da cessão de uso das licenças.

## 3. DO PREÇO

3.1 Como condição para o início da liberação do uso do programa contratado o **CLIENTE** pagará à **LOCWEB** a taxa de instalação e a primeira trimestralidade (conforme 3.2.1).

3.2 Pela liberação do uso do (s) programa (s) contratado (s) o **CLIENTE**, pagará, à **LOCAWEB** o valor constante no ato da contratação eletrônica e que poderá ser consultado através da Central do Cliente.

3.2.1 O pagamento será feito trimestralmente, conforme plano contratado e de forma antecipada e refere-se sempre à utilização dos programas nos noventa dias seguinte(s) à data de cada vencimento. A data de pagamento da primeira trimestralidade, definirá a data de vencimento das demais trimestralidades.

3.3. Em caso de renovação e continuidade do contrato, o preço contratado será reajustado, a cada ano a contar da data do presente, com base na variação do IPCA.

3.4 Em caso de aumento de alíquota dos tributos incidentes sobre a licença concedida ou da imposição de novos tributos relativos a ele, o valor acrescido será repassado de imediato ao preço ora contratado com o que concorda o **CLIENTE**.

3.5. A critério único e exclusivo do **CLIENTE** e desde que o mesmo manifeste sua intenção no momento da contratação dos serviços ou através da Central do Cliente, poderá ele alterar a periodicidade de pagamento dos serviços para anual, sendo que o pagamento sempre se referirá ao ano posterior ao do pagamento.

3.5.1. Caso a alteração da periodicidade do pagamento seja feita através da Central do Cliente, essa alteração será válida para pagamentos futuros e não incluirá eventuais faturas já emitidas no momento da alteração, ainda que não recebidas pelo **CLIENTE** e/ou não vencidas. O não pagamento das faturas já emitidas resultará na imediata suspensão dos serviços, nos termos da cláusula 12.3 infra.

3.5.2. A efetivação desses pagamentos antecipados NÃO ALTERARÁ a vigência trimestral do presente contrato e de cada renovação que vier a ocorrer, inclusive para efeito de vigência de alteração das cláusulas e condições do contrato padrão nos termos previstos em suas cláusulas 2.2, e não interferirá na obrigação do **CLIENTE** de efetivar qualquer outro pagamento devido em razão do presente contrato relativo à utilização excedente ou outros serviços contratados.

3.5.3. Nos casos de rescisão antecipada ou não renovação dos contratos, o **CLIENTE** perderá eventual desconto e/ou crédito em outros produtos que lhe foi concedido em razão do pagamento antecipado. Eventual saldo credor ou devedor do **CLIENTE** deverá ser calculado considerando-se o valor pago e descontando-se:

3.5.3.1 O valor trimestral que seria devido sem o desconto, multiplicado pelo número de meses que perdurou a prestação de serviços;

3.5.3.2. O valor de eventual multa devida pela rescisão antecipada, e;

3.5.3.3. Eventual saldo em aberto em decorrência da contratação de serviços opcionais posteriores ou ultrapassagem de limites).

3.5.3.4. O valor de eventual crédito recebido pelo **CLIENTE** em serviços em decorrência do pagamento antecipado da(s) licença(s) objeto do presente.

3.5.4. Nos casos de rescisão antecipada que se apurar um saldo credor em favor da **LOCAWEB**, o valor devido deverá ser pago no prazo máximo de 5 (cinco) dias contado da comunicação, pela **LOCAWEB**, da existência do saldo credor, sob pena de o **CLIENTE** incorrer nas penalidades moratórias previstas na cláusula 13.2 infra.

3.6. O valor das licenças utilizadas em cada mês, para efeito de cobrança, se constitui um todo indivisível, de modo que não se admitirá pagamentos parciais. Em razão disto, caso o pagamento

não seja integral isto sujeitará o **CLIENTE** integralmente às consequências do inadimplemento como previstas no CAPÍTULO 13 do presente contrato.

3.7 Caso sejam criados novos tributos ou alteradas as condições de cálculo e/ou cobrança de tributos já existentes, vindo a impactar os valores da remuneração vigente, este impacto será repassado ao **CLIENTE**, somando-se aos encargos, preços, planos ou serviços previamente contratados, o que será precedido de comunicação prévia de reajuste.

## 4. DA FORMA DE PAGAMENTO

4.1 A primeira trimestralidade, será paga como condição para a ativação das licenças e consequente início da vigência do presente contrato, por meio de cartão de crédito ou boleto bancário.

4.2 A disponibilização da utilização da licença do programa será iniciada no prazo máximo de até 3 (três) dias úteis contados da assinatura do presente, após o pagamento da taxa de instalação e, desde que paga a primeira trimestralidade.

4.2.1. Por ocasião da liberação do uso do programa será informado o identificador de acesso integrante da licença básica e eventual(is) outro(s) identificador(es) de acesso contratado(s) como licença adicional.

4.3 As demais trimestralidades, serão pagas por meio de boleto bancário ou cartão de crédito ou débito automático em conta corrente.

4.3.1. O boleto bancário será enviado pela **LOCAWEB** ao **CLIENTE** por via eletrônica (e-mail), ao e-mail de cobrança indicado na Ficha de Contratação, o que fica desde já autorizado, bem como pelo correio, ao endereço constante na Ficha de Contratação.

4.3.2. No caso do **CLIENTE** não receber o boleto bancário até 03 dias antes do dia do vencimento, deverá o mesmo informar à **LOCAWEB**, por escrito, para a emissão da 2ª via, sob pena de, em não o fazendo, sujeitar-se aos efeitos do atraso como adiante detalhado.

4.4. Nos PAGAMENTOS POR CARTÃO DE CRÉDITO, caso o **CLIENTE** opte por essa modalidade de pagamento, deverá fornecer os dados referentes ao seu cartão de crédito, sendo que o início da liberação do uso do programa ocorrerá após a autorização da operadora do cartão.

4.4.1 O **CLIENTE** declara-se ciente de que ao fornecer os dados do cartão de crédito como modalidade de pagamento está concedendo uma AUTORIZAÇÃO PERMANENTE à **LOCAWEB** para que todas as cobranças decorrentes do presente contrato sejam debitadas no aludido cartão, até a extinção do presente contrato por qualquer motivo ou até que seja por ele procedida à comunicação de que trata o item 4.4.4, abaixo.

4.4.2 A **LOCAWEB** manterá em seus registros os dados do cartão de crédito fornecidos pelo **CLIENTE**, ficando expressamente autorizada a utilizá-los para as subseqüentes renovações e pagamento das faturas mensais ou trimestrais.

4.4.3 Caso o cartão de crédito utilizado não seja do **CLIENTE**, assume ele plena responsabilidade civil e criminal perante o titular do cartão de crédito pela utilização levada a efeito.

4.4.4 Corre por conta exclusiva do **CLIENTE** a obrigação de solicitar a cessação dos débitos em seu cartão de crédito, na forma prevista no item 5.10, abaixo, nas seguintes hipóteses: a) na hipótese de não desejar o **CLIENTE** a renovação do presente contrato, ou; b) na hipótese de pretender o **CLIENTE** alterar a forma de pagamento de cartão de crédito para outra forma de pagamento.

4.5. Nos PAGAMENTOS POR DÉBITO EM CONTA, caso o **CLIENTE** opte por essa modalidade de pagamento, deverá fornecer os dados referentes à sua conta, sendo que o início da liberação do uso do programa ocorrerá após o primeiro pagamento.

4.5.1 O **CLIENTE** declara-se ciente de que ao fornecer os dados de sua conta como modalidade de pagamento está concedendo uma AUTORIZAÇÃO PERMANENTE à **LOCWEB** para que todas as cobranças decorrentes do presente contrato sejam debitadas na aludida conta, até a extinção do presente contrato por qualquer motivo ou até que seja por ele procedida à comunicação de que trata o item 4.5.4, abaixo.

4.5.2 A **LOCWEB** manterá em seus registros os dados da conta corrente fornecidos pelo **CLIENTE**, ficando expressamente autorizada a utilizá-los para as subsequentes renovações e pagamento das faturas trimestrais.

4.5.3 Caso a conta corrente indicada não seja do **CLIENTE**, assume ele plena responsabilidade civil e criminal perante o titular da conta pela utilização levada a efeito.

4.5.4 Corre por conta exclusiva do **CLIENTE** a obrigação de solicitar a cessação dos débitos em sua conta, na forma prevista no item 5.10, abaixo, nas seguintes hipóteses:

- a) na hipótese de não desejar o **CLIENTE** a renovação do presente contrato, ou;
- b) na hipótese de pretender o **CLIENTE** alterar a forma de pagamento de débito em conta para outra forma de pagamento.

4.6 O boleto bancário, o cartão de crédito e o débito automático em conta corrente são os ÚNICOS MEIOS AUTORIZADOS PARA PAGAMENTO. Qualquer pagamento efetuado por forma diversa será considerado ineficaz, não sendo aceito pela **LOCWEB** e não impedindo a caracterização da inadimplência do **CLIENTE**.

## 5. OBRIGAÇÕES DO CLIENTE

5.1 São obrigações do **CLIENTE**:

5.1.1 Pagar pontualmente as trimestralidades e/ou os acréscimos referentes às licenças adicionais.

5.1.2 Informar à **LOCWEB** qualquer alteração dos dados mencionados na Ficha de Contratação, incluindo troca de "e-mail", sob pena de em não o fazendo considerarem-se válidos todos os avisos e notificações enviados para os endereços inicialmente informados e constantes do presente contrato. Essa informação, para ter validade e eficácia, deverá ser efetuada de acordo com as regras constantes da cláusula 15.3, do presente.

5.1.3. Não armazenar e nem veicular por meio do(s) "site"(s) construído material pornográfico, racista ou que demonstre qualquer outro tipo de preconceito de raça, credo, cor ou qualquer outro material, sons, imagens, programas que afrontem a moral, os bons costumes e/ou que seja caracterizado como "pirata" e/ou que afronte por qualquer outra maneira a legislação em vigor, SOB PENA DE IMEDIATA SUSPENSÃO DA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS ORA CONTRATADOS INDEPENDENTEMENTE DE AVISO OU NOTIFICAÇÃO, em caso de determinação judicial nesse sentido.

5.1.4. Responder, com exclusividade, pelos atos praticados por seus prepostos, desenvolvedores de "sites", administradores e/ou por toda e qualquer pessoa que venha a ter acesso à senha de administração dos "sites" declarando-se ciente de que a responsabilidade pelos atos praticados será, sempre, única e exclusiva dele **CLIENTE**, que responderá regressivamente em caso de condenação da **LOCWEB**, ficando facultada, inclusive, a denúncia da lide, quando for o caso.

5.1.5. Responder, com exclusividade, pelo conteúdo do "site", declarando que a responsabilidade será única e exclusiva dele **CLIENTE**, que responderá regressivamente em caso de condenação da **LOCAWEB**, ficando facultada, inclusive, a denúncia da lide, quando for o caso.

5.1.5.1. Entende-se por "conteúdo do site" para fins de aplicação do disposto na cláusula acima toda e qualquer informação, fato, opinião, comentário, crítica, imagem, mensagem, notícia, som, obra musical, literária, marca ou qualquer outra protegida pela legislação de direito intelectual, oferta comercial de produtos e/ou serviços que forem formuladas e/ou transitarem e/ou permanecerem, a qualquer título, no "site" criado, sejam elas inseridas pelo **CLIENTE** e/ou por terceiros.

5.1.6. Responder pela veracidade das informações prestadas por ocasião da presente contratação, inclusive no que diz respeito à titularidade do(s) "site"(s) e/ou "blog" a ser disponibilizado e de seu domínio, bem como responder pela veracidade e exatidão das informações cadastrais prestadas na Ficha de Contratação com base nas quais serão definidas as regras de relacionamento entre as partes contratantes, inclusive no respeitante à substituição de senha de administração e de acesso aos site(s) e/ou "blog", sob pena de, em caso de dúvida ou contestação dessas informações, **IMEDIATA SUSPENSÃO DA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS ORA CONTRATADOS INDEPENDENTEMENTE DE AVISO OU NOTIFICAÇÃO** até a supressão das falhas de informação que permitam aferir documentalmente os pontos duvidosos ou questionados.

5.1.7. Registrar o(s) domínio(s) relativos aos "sites" a serem divulgados, caso o **CLIENTE** opte pela utilização de domínios próprios, perante o órgão competente, arcando com todas as taxas e emolumentos devidos aos órgãos competentes para o registro.

5.1.8. Renovar, anualmente, o(s) registro(s) do nome de domínio perante os órgãos competentes, mediante o pagamento da taxa anual cobrada por eles e comunicar a **LOCAWEB** da efetivação do pagamento, a fim de evitar o "congelamento" do(s) nome(s) de domínio pelo órgão competente e consequente interrupção na prestação dos serviços ora contratados.

5.1.9. O reembolso será efetuado no mês imediatamente subsequente, juntamente com o pagamento ordinário pelos serviços contratados.

5.1.10. Responder com exclusividade pelo sub-domínio escolhido, garantindo que o mesmo não afronta a moral, os bons costumes e/ou que seja caracterizado como "pirata" e/ou que afronte por qualquer outra maneira a legislação em vigor, **SOB PENA DE IMEDIATA SUSPENSÃO DA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS ORA CONTRATADOS INDEPENDENTEMENTE DE AVISO OU NOTIFICAÇÃO**, em caso de reclamação de terceiros e a critério da **LOCAWEB**.

5.1.11. Manter atualizados seus dados cadastrais junto ao órgão de registro de domínios.

5.1.12. Para a hipótese de o **CLIENTE** descumprir a obrigação de manter atualizados seus dados cadastrais junto ao órgão de registro de domínio, fica a **LOCAWEB**, caso solicitada por terceiros, autorizada a fornecer o nome e endereço do **CLIENTE** e do responsável pelo(s) "site"(s) hospedados.

5.2 Solicitar à **LOCAWEB**, utilizando-se do "DESK" de conformidade com o disposto na cláusula 16.3, abaixo, que esta providencie o cancelamento do pagamento junto à operadora de cartão de crédito quando houver optado pelo pagamento por **CARTÃO DE CRÉDITO** ou junto ao banco quando houver optado pelo pagamento por **DÉBITO AUTOMÁTICO EM CONTA BANCÁRIA**, caso não deseje renovar o presente, com antecedência mínima de 10(dez) dias da data prevista para a renovação, sem o que os débitos continuarão a ser efetuados.

5.2.1 Sujeitar ou permitir que os sites sejam sujeitos a um volume excessivo de tráfego de dados que possa, de qualquer maneira vir a prejudicar o funcionamento do servidor, **SOB PENA DE IMEDIATA SUSPENSÃO DA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS ORA CONTRATADOS INDEPENDENTEMENTE DE AVISO OU NOTIFICAÇÃO**.

5.3 Respeitar fielmente e fazer respeitar por seus clientes o COMPROMISSO ANTISPAM da **LOCAWEB**, atualmente constante do "site" [www.locaweb.com.br](http://www.locaweb.com.br) e do registro 8668039 no 3º Oficial de registro de Títulos e Documentos de São Paulo Capital, bem como aquele que eventualmente o substituir e que passa a integrar o presente contrato, não enviando e nem permitindo que se envie qualquer tipo de mensagem de e-mail não autorizada que seja ou que possa ser caracterizada como SPAM envolvendo sua empresa ou seu site, SOB PENA DE IMEDIATA SUSPENSÃO DA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS ORA CONTRATADOS INDEPENDENTEMENTE DE AVISO OU NOTIFICAÇÃO.

5.3.1 Entende-se como violador do COMPROMISSO ANTI-SPAM da **LOCAWEB**, nos expressos termos do mesmo:

5.3.2 Não só o envio de publicidade não solicitada (mala direta) via e-mail como também o envio de qualquer tipo de e-mail não autorizado, de caráter geral, e/ou de qualquer outro tipo de mensagem eletrônica que motive reclamação de qualquer destinatário do mesmo e/ou de qualquer organismo e/ou indivíduo com funções de combate e repressão à prática de SPAM

5.3.3 A prática de qualquer ato do **CLIENTE** do qual resulte o bloqueio do IP da **LOCAWEB** por qualquer órgão e/ou organismo ANTISPAM.

5.3.4 A prática de qualquer ato pelo **CLIENTE** que gere a presunção, pela **LOCAWEB**, de prática de SPAM pelo **CLIENTE**, nos exatos termos do COMPROMISSO ANTI-SPAM. Aplica-se à eventual atualização do texto do COMPROMISSO ANTI-SPAM as disposições constantes dos itens 18.1 e 18.2 do presente contrato.

5.4. Responder com exclusividade pelo conteúdo do(s) "site"(s) e/ou "blog" a serem hospedados e pelos nomes de domínio utilizados e indenizar, de forma plena, regressivamente, a **LOCAWEB** em caso de condenação judicial ou administrativa desta em função do conteúdo do material veiculado pelo seu "site".

5.5 Controlar as mensagens de e-mail recebidas e armazenadas de modo a não exceder: a) o limite de espaço para armazenamento de mensagens (e-mails), b) nem a quantidade máxima de espaço de armazenamento de e-mails, e; c) nem o limite máximo de tempo de permanência de cada e-mail não lido na caixa postal, previstas no ato da contratação eletrônica para cada um dos planos, SOB PENA DE, CASO QUALQUER DESSES LIMITES SEJA ISOLADAMENTE SUPERADO, OS "E-MAILS" EXCEDENTES EM QUANTIDADE, ESPAÇO OU TEMPO SE PERDEREM SEM CONDIÇÕES DE RECUPERAÇÃO, como forma de proteção do servidor compartilhado, ficando a **LOCAWEB** isenta de qualquer responsabilidade pela perda de e-mails decorrente exclusivamente do descumprimento pelo **CLIENTE** de sua obrigação contratual expressamente assumida.

5.6 Não utilizar o criador de sites ou a Loja Virtual contratado:

5.6.1 Para hospedagem de qualquer tipo de: a) Software para navegação anônima. tais como, mas não restritos aos seguintes:

- a) Proxy Anônimo, Gateway TOR, Gateway freeVPN, dentre outros;
- b) Software para distribuição de conteúdo ilegal ou com copyright: Card Sharing, P2P, Torrent Server, dentre outros;
- c) Hospedagem e distribuição de arquivos maliciosos: arquivos infectados com vírus ou malware, páginas de phishing, dentre outros;
- d) Software para obtenção de credenciais por exaustão: FTP / SSH / HTTP / POP3 bruteforces.e, e) Software de scan para descoberta de informações: portscan, vulnerability scan, dentre outros, SOB PENA DE IMEDIATA SUSPENSÃO DA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS ORA CONTRATADOS INDEPENDENTEMENTE DE AVISO OU NOTIFICAÇÃO

5.7 Caso o **CLIENTE** utilize imagens de titularidade da Getty Images (G&S Imagens do Brasil Ltda.) e disponíveis no "site" da **LOCAWEB**, fica ele obrigado a respeitar os seguintes termos, a saber: a. O **CLIENTE** apenas poderá se utilizar das imagens de forma digital como parte

integrante dos "sites" a serem elaborados com a utilização do programa objeto do presente contrato; b. Fica proibida a modificação, duplicação, distribuição, amostragem, performance, sublicenciamento, republicação, retransmissão, reprodução, criação de derivativos do, transferência, venda, ou outro uso das imagens. c. Fica proibida a reativação de qualquer função do botão direito do mouse ou a remoção de qualquer metadata nas imagens.

## 6. OBRIGAÇÕES DA LOCAWEB

### 6.1 São obrigações da **LOCAWEB**

6.1.1 Prestar suporte técnico nos limites do que foi contratado, pelo telefone e pelo e-mail constantes do "site" da **LOCAWEB** [www.locaweb.com.br](http://www.locaweb.com.br), 24 horas por dia, 7 dias por semana, ficando expressamente ressalvado que eventuais problemas decorrentes do intermediador de pagamento YAPAY deverão ser resolvidos diretamente junto à central de atendimento da YAPAY.

6.1.2 Informar ao **CLIENTE**, com 3 (três) dias de antecedência, sobre as interrupções necessárias para ajustes técnicos ou manutenção que demandem mais de 6 (seis) horas de duração e que possam causar prejuízo à operacionalidade do programa, salvo em caso de urgência.

6.1.2.1 Nos casos de urgência, assim entendidos aqueles que coloquem em risco o regular funcionamento do servidor onde está o software Criador de sites e aqueles determinados por motivo de segurança decorrentes de vulnerabilidades detectadas, as interrupções serão imediatas, sem prévio aviso e não deverão superar a duração de duas horas cada.

6.1.2.2 As manutenções e interrupções a serem informadas são única e exclusivamente aquelas que interfiram com a operacionalidade do Criador de sites, ficando dispensadas informações prévias sobre interrupções, por motivos técnicos, de serviços acessórios que não impliquem em prejuízo para a operacionalidade do programa.

6.1.2.3 A interrupção que interfira ou que cause prejuízo à operacionalidade do programa e seja necessária para a manutenção do sistema será realizada, num período não superior a 06 (seis) horas, preferencialmente, entre as 24:00 e as 6:00 horas.

6.1.2.4. As interrupções para manutenção na prestação dos serviços acessórios, que não impliquem em prejuízo para a operacionalidade do programa, perdurarão pelo tempo necessário à supressão das irregularidades detectadas não podendo, no entanto, superar o prazo de 30 (trinta) dias corridos.

6.2. Manter o sistema disponível para utilização por pelo menos 99% do tempo a cada mês, conforme descrito em 17.2.

6.3. Disponibilizar através do site [www.locaweb.com.br](http://www.locaweb.com.br) as instruções que possibilitem que o programa de Criador de sites e as licenças sejam utilizados corretamente pela **CLIENTE**.

6.4. Retirar imediatamente do ar o "site" criado, caso receba denúncia de que o mesmo está sendo utilizado, mesmo que sem o conhecimento do **CLIENTE**, para práticas ilícitas ou desautorizadas por qualquer meio que possibilite fraudes, comunicando esse fato, de imediato, ao **CLIENTE**, a fim de que o mesmo possa adotar as medias tendentes a evitar a possibilidade dessas práticas.

6.5 Efetuar o "backup" (cópia de segurança) apenas e tão somente das configurações das caixas postais e manter cada um dos "backups" efetuados, APENAS POR SETE DIAS de modo que no oitavo dia será inutilizado, sem possibilidade de recuperação, o backup do primeiro dia e assim sucessivamente:

6.5.1 O back-up será efetuado em dia e hora estabelecido pela **LOCAWEB** e a exclusivo critério desta, em intervalos de, no máximo, 7 (sete) dias, de modo a garantir ao **CLIENTE**, o acesso aos dados de 7 (sete) dias.

6.5.2 Em caso de pedido de alteração de plano do criador (migração), o back-up armazenado será PERDIDO, SEM POSSIBILIDADE DE RECUPERAÇÃO.

6.5.3 Fica esclarecido que o "backup" abrange apenas as configurações e não as mensagens armazenadas.

6.5.4. Fica expressamente ratificado que A **LOCAWEB** NÃO EFETUA BACK UP DAS MENSAGENS DE E-MAIL E DO CONTEÚDO DO "SITE" E/OU LOJA DISPONIBILIZADOS.

6.6. **Serão excludentes de responsabilidade** qualquer hipótese de ocorrência de caso fortuito ou de força maior, desastres naturais, interrupções em larga escala de utilidades essenciais e/ou outros eventos climáticos que impactem a infraestrutura da **LOCAWEB** impossibilitando a total ou parcial execução do contrato, bem como ocasione a perda de dados. Nesse caso, a **LOCAWEB** deverá notificar o **CLIENTE** da ocorrência do referido evento e envidará os melhores esforços para a resolução.

## **7. ALERTAS SOBRE A UTILIZAÇÃO DO PROGRAMA ANTIVÍRUS E SOBRE A INEXISTÊNCIA DE BACKUP**

7.1 Com intuito de propiciar segurança a seus equipamentos, a **LOCAWEB** mantém em uso e disponibiliza para o **CLIENTE** um programa antivírus, sempre atualizado, para utilização nas mensagens de correio eletrônico (e-mail) recebidos por intermédio do "site" hospedado. Em relação a esse programa declara expressamente, neste ato a **LOCAWEB**, para ciência do **CLIENTE**:

7.1.1 Que o programa antivírus utilizado é de livre escolha dela **LOCAWEB** e que esta poderá alterar o programa utilizado, dentro de suas expectativas técnicas;

7.1.2 Que esse programa não representa uma proteção integral uma vez que podem, sempre, existir novos tipos de vírus não detectados pelo programa utilizado e/ou falhas de operação do programa antivírus.

7.1.3 A **LOCAWEB** não é responsável por qualquer dano proveniente da decisão do **CLIENTE** de descarregar e/ou enviar programas e arquivos via Internet que possam estar contaminados por qualquer tipo de vírus eletrônico.

7.1.4 O **CLIENTE** é o único responsável por descarregar e/ou enviar qualquer programa e/ou arquivo via Internet, estando ciente do risco de contaminação por vírus existente na operação. Cabe exclusivamente ao **CLIENTE** averiguar a procedência de cada programa/arquivo que receber por via eletrônica e decidir por efetuar ou não o descarregamento/envio por sua conta e risco.

7.2 Com o intuito de delimitar com exatidão a extensão dos serviços prestados, declara expressamente, neste ato a **LOCAWEB**, para ciência do **CLIENTE**, em ratificação ao constante no item 6.5, supra que:

7.2.1 Mensagens de e-mail que existam armazenadas e/ou que transitem pelas caixas postais, bem como o conteúdo do "site" e/ou loja virtual divulgados NÃO SÃO OBJETO DE BACKUP nem de qualquer outro tipo de cópia de segurança, de modo que as mesmas, em casos de problemas técnicos com o servidor, correm o risco de serem perdidas, sem possibilidade de recuperação;

7.2.2 Que não existe, no presente contrato, acordo de nível de serviço ou SLA (*Service Level Agreement*) para preservação de mensagens de e-mail;

7.2.3 Que é de exclusiva responsabilidade do **CLIENTE** desenvolver, se assim julgar necessário e/ou conveniente, por sua conta e risco sistema próprio de armazenamento e conservação de mensagens.

## **8. DA UTILIZAÇÃO DAS SENHAS DE ADMINISTRAÇÃO E DA DECLARAÇÃO DE RESPONSABILIDADE**

8.1 A senha que possibilita o acesso ao Central do cliente para gerenciamento e administração do programa será enviada, para o endereço eletrônico de "e-mail" (PRINCIPAL) constante da Ficha de Contratação, sendo de exclusiva responsabilidade do receptor da senha a definição da política de privacidade na utilização da mesma.

8.1.1 À opção do **CLIENTE**, poderá ele deixar cadastrado, desde a contratação inicial, um endereço secundário de e-mail para recebimento da senha de administração, que poderá ser utilizado em caso de algum problema ou impedimento do e-mail principal (PRINCIPAL). Em razão dessa possibilidade, entende-se, sempre, para efeito de aplicação das disposições do capítulo 7 do presente contrato que "endereço eletrônico de e-mail para envio da senha de administração do programa será, tanto o endereço principal (PRINCIPAL), quanto o secundário, se este for cadastrado pelo **CLIENTE**.

8.1.2 Apenas o endereço eletrônico de "e-mail" cadastrado pelo **CLIENTE** receberá a senha de administração e suas eventuais substituições e alterações.

8.1.3 A posse da senha dará a quem a detiver não só amplos poderes de gerenciamento e de administração, mas também amplos poderes de alterar eletronicamente a própria senha.

8.1.4 A responsabilidade por permitir o acesso à senha a quem quer que seja, corre por conta única e exclusiva da **CLIENTE** uma vez que a **LOCWEB** não possui qualquer ingerência sobre a disponibilização da utilização da senha inicialmente fornecida.

8.1.5 Em caso de pedido de substituição do endereço eletrônico de e-mail para envio de senha, a CONTRATADA apenas o atenderá mediante a apresentação, pelo solicitante, dos documentos que comprovem sua legitimidade para efetivação da solicitação. Após a apresentação de documentos hábeis, a **LOCWEB** enviará a nova senha para o endereço eletrônico de "e-mail" indicado na solicitação de substituição.

8.1.6 Em caso de disputa pela posse da senha de administração do programa, o acesso à mesma e, conseqüentemente, à Central do cliente ficará bloqueado até que os interessados cheguem a um acordo escrito e deem conhecimento do mesmo à **LOCWEB**.

8.1.6.1 Caracteriza-se disputa pela posse da senha de administração justificadora de bloqueio da mesma o envio de mais de duas solicitações de substituição efetuados por pessoas legitimadas em prazo igual ou inferior a 7(sete) dias corridos, além de qualquer outra que seja manifestada expressamente por qualquer das pessoas legitimadas a pedir essa substituição.

## **9. ACESSORIEDADE E CANCELAMENTO**

9.1 Em caso de cancelamento ou cessação da utilização da licença **LOCWEB** o conteúdo do "site criado", incluindo imagens, textos e personalização será mantido por 30 (trinta) dias. Decorrido este prazo, os dados serão deletados (apagados) DE FORMA DEFINITIVA E SEM QUALQUER POSSIBILIDADE DE RECUPERAÇÃO.

## **10. DA INTERRUÇÃO DO DIREITO DE USAR O PROGRAMA A PEDIDO DE AUTORIDADES E RETIRADA DO "SITE" DO AR**

10.1 Declara o **CLIENTE** ter conhecimento de que em caso de ordem judicial para a suspensão da cessão da licença e/ou retirada do "site" respectivo do ar, a mesma será cumprida independentemente de prévia cientificação a ele **CLIENTE**

10.2 Na hipótese acima, em caso de ordem emanada de qualquer autoridade pública não judicial, de proteção de consumidores, infância e juventude, economia popular ou de qualquer outro interesse público, difuso ou coletivo juridicamente tutelado ou de qualquer outra autoridade

legitimada a tanto, o **CLIENTE** será cientificado da mesma e, caso, no prazo máximo de 72 (setenta e duas) horas contado da sua cientificação não obtenha ordem judicial que autorize a continuidade da prestação do serviço a mesma será suspensa independentemente de novo aviso ou notificação.

## 11. SIGILO E CONFIDENCIALIDADE

11.1. A **LOCWEB** não será responsável por violações dos dados e informações resultantes de atos de funcionários, prepostos ou de pessoas autorizadas pela **CLIENTE** e nem daquelas resultantes da ação criminosa ou irregular de terceiros ("hackers") fora dos limites da previsibilidade técnica do momento em que a mesma vier a ocorrer.

11.2. As partes acordam que as informações constantes do "site" criado e dos bancos de dados utilizados pela **CLIENTE** estão cobertas pela cláusula de sigilo e confidencialidade, não podendo a **LOCWEB**, ressalvados os casos de ordem e/ou pedido e/ou determinação judicial de qualquer espécie e/ou de ordem e/ou pedido e/ou determinação de autoridades públicas a fim de esclarecer fatos e/ou circunstâncias e/ou instruir investigação, inquérito e/ou denúncia em curso, revelar as informações a terceiros.

11.3 A **LOCWEB** não será responsável por violações dos dados e informações acima referidas resultantes de atos de funcionários, prepostos ou de pessoas autorizadas pela **CLIENTE** e nem daquelas resultantes da ação criminosa ou irregular de terceiros ("hackers") fora dos limites da previsibilidade técnica do momento em que a mesma vier a ocorrer.

11.4 As Partes declaram que irão tratar dados pessoais em conformidade com a Lei 13.709/18 (LGPD) e outras leis aplicáveis às atividades das Partes relacionadas à proteção de dados e privacidade e garantir que seus empregados, agentes e subcontratados também o façam.

11.5 As Partes garantem que todos os dados pessoais eventualmente compartilhados no âmbito deste Contrato foram obtidos legalmente de acordo com os requisitos da LGPD e que possuem o direito de tratá-los e de compartilhá-los com a outra Parte.

## 12. DA MANUTENÇÃO DE DADOS

12.1. Deixando de vigorar o presente contrato por iniciativa de quaisquer das partes, o conteúdo dos chamados abertos pelo **CLIENTE**, dos chamados abertos pelo cliente do **CLIENTE** e da base de dados do **CLIENTE** será mantido por 30 (trinta) dias, nos termos da cláusula 9.1 acima. Decorrido este prazo, os dados serão deletados (apagados) DE FORMA DEFINITIVA E SEM QUALQUER POSSIBILIDADE DE RECUPERAÇÃO.

12.2. A manutenção dos dados armazenados pela **LOCWEB** não permitirá o acesso de terceiros. Apenas o **CLIENTE**, fazendo uso de sua senha de administração poderá acessar referidos dados.

12.3 Findo o prazo de 30 (trinta) dias ora estabelecido, o apagamento (deleção) dos dados se dará independentemente de qualquer aviso ou notificação, operando-se de forma definitiva e irreversível.

## 13. DENÚNCIA, RESCISÃO E PENALIDADES

13.1 As partes poderão rescindir o presente contrato a qualquer tempo, sem qualquer penalidade e sem necessidade de concessão de aviso prévio. Neste caso, o conteúdo do "site" criado pelo **CLIENTE**, incluindo imagens, textos e personalização serão mantidos por 30 (trinta) dias, nos termos da cláusula 9.1 acima. Decorrido este prazo, os dados serão deletados (apagados) DE FORMA DEFINITIVA E SEM QUALQUER POSSIBILIDADE DE RECUPERAÇÃO.

13.2 Em caso de atraso no pagamento de qualquer quantia devida em decorrência do presente contrato, sobre o valor devido incidirá multa moratória de 2% (dois por cento), juros moratórios de 1% (um por cento) ao mês, além de, para atrasos iguais ou superiores a 30 (trinta) dias,

correção monetária calculada pela variação do IPCA desde a data do vencimento, até a data do efetivo pagamento, mesmo que este se dê em juízo.

13.2.1 Caso, por qualquer motivo, qualquer quantia devida por força do presente contrato seja paga em atraso sem a inclusão de multa, juros e correção monetária, se for o caso, a obrigação não será considerada cumprida, ficando a **LOCWEB** autorizada a incluir os acréscimos não pagos no boleto bancário subsequente.

13.3 Independentemente das penalidades moratórias acima elencadas, o atraso no pagamento de qualquer verba decorrente do presente contrato por período igual a 5 (cinco) dias após o vencimento, acarretará a rescisão de pleno direito do presente, independentemente de aviso ou notificação, autorizando a **LOCWEB** a suspender a prestação dos serviços contratados, com a incidência da multa compensatória de 20% (vinte por cento) adiante prevista sobre o valor em atraso.

13.3.1 Os encargos contratuais vencidos durante o período em que a licença continuar a ser oferecida até a sua interrupção serão devidos integralmente juntamente com as multas moratória e compensatória e sobre o valor total devido incidirão os acréscimos previstos na cláusula 13.2, supra, tornando o total assim apurado prontamente vencido e exigível.

13.4. A rescisão antecipada de contrato, nos termos da cláusula 3.5.3, será objeto de pagamento de multa equivalente à 20% sobre o valor das mensalidades faltantes, calculadas após a exclusão do desconto.

13.5. Constitui-se, também, em causa de rescisão de pleno direito do presente contrato, independentemente de notificação, o não cumprimento por qualquer das partes de qualquer das demais obrigações assumidas nos capítulos "5" e "6" do presente contrato.

13.5.1 Ocorrendo a rescisão do presente contrato por inadimplemento, nos termos da cláusula 13.3., a parte que der causa à rescisão, salvo nos casos de rescisão por falta de pagamento que possui regra própria, ficará responsável pelo pagamento das perdas e danos causadas à parte inocente, ficando tais perdas e danos desde já pré-fixadas em 20% (vinte por cento) do valor efetivo do contrato, entendendo-se como tal o valor que tiver sido pago pelo **CLIENTE** à **LOCWEB** nos últimos 12 (doze) meses de vigência do contrato ou durante sua vigência integral, caso a mesma seja inferior a 12 (doze) meses na data da rescisão, COM RENÚNCIA RECÍPROCA DAS PARTES A HAVER INDENIZAÇÃO COMPLEMENTAR A QUALQUER TÍTULO OU POR QUALQUER JUSTIFICATIVA.

## 14. REPRISTINAÇÃO

14.1 Na hipótese de rescisão do presente por falta de pagamento de qualquer verba devida pelo **CLIENTE**, caso o mesmo manifeste expressamente sua vontade de revalidar o contrato tornando-o efetivo novamente, e pague as quantias em atraso, a taxa adiante mencionada e os encargos moratórios, ocorrerá a repristinação do presente contrato que voltará a vigorar em todos os seus expressos termos.

14.2 Para o reinício da liberação de uso do programa, em caso de repristinação, será cobrada do **CLIENTE** uma taxa correspondente ao valor equivalente ao de 01 (uma) mensalidade, calculado proporcionalmente ao valor pago pelo **CLIENTE**, sendo que o reinício da liberação de uso do programa se dará no prazo máximo de 48 (quarenta e oito) horas a contar da confirmação do pagamento dos valores em atraso e da taxa acima mencionada.

## 15. DA COMUNICAÇÃO DA INADIMPLÊNCIA

15.1 O **CLIENTE** declara-se ciente de que em caso de inadimplência a **LOCWEB** a informará aos órgãos de proteção de crédito ficando legitimada a fazê-lo na hipótese de atraso igual ou superior a 15 dias no pagamento de qualquer verba decorrente do presente contrato.

**16. COMUNICAÇÃO ENTRE AS PARTES**

16.1 Os contatos e/ou simples comunicação entre as partes ora contratantes para tudo o que seja decorrente do presente contrato se fará por correio eletrônico, meio esse aceito por ambas como meio hábil para essa finalidade.

16.2 O endereço eletrônico de contato para cada uma das partes será aquele constante na Ficha de Contratação.

16.3 Para tudo o que diga respeito a pedidos de assistência técnica, reclamações e qualquer outro assunto que dependa de prova, registro ou documentação, O ÚNICO MEIO HÁBIL para qualquer desses efeitos, ressalvadas as hipóteses em que o presente contrato dispuser expressamente sobre forma diversa, será o registro pelo **CLIENTE** de sua solicitação no serviço de atendimento da **LOCWEB** denominado "Help Desk", acessível pelo "site" [www.locaweb.com.br](http://www.locaweb.com.br) ou pela Central do Cliente, mediante utilização de senha de administração e de "login"

**17. DO ACORDO DE NÍVEL DE SERVIÇO OU SLA (SERVICE LEVEL AGREEMENT)**

17.1 Denomina-se acordo de nível de serviço ou SLA (Service Level Agreement), para efeito do presente contrato, o nível de desempenho técnico do serviço prestado proposto pela **LOCWEB**, sendo certo que tal acordo não representa diminuição de responsabilidade da **LOCWEB**, mas sim indicador de excelência técnica, uma vez que em informática não existe garantia integral (100%) de nível de serviço.

17.2 A **LOCWEB**, desde que observadas as obrigações a cargo do **CLIENTE** previstas no presente contrato, tem condição técnica de oferecer e se propõe a manter um SLA (Service Level Agreement – acordo de nível de serviços ou garantia de desempenho) de 99,00% do tempo, em cada mês civil.

17.2.1 Entende-se por garantia de desempenho para efeitos do presente contrato a acessibilidade pelo **CLIENTE** aos programas licenciados e disponibilizados nos servidores da **LOCWEB**, o tempo de permanência do "site" criado no ar e o tempo de permanência dos serviços de e-mail no ar, motivo pelo qual não serão computados, para efeito de apuração do SLA:

- a) Falha nos serviços de telecomunicações dos quais o **CLIENTE** se valerá para utilizar os programas ora licenciados.
- b) As interrupções necessárias para ajustes técnicos ou manutenção que serão informadas com antecedência e se realizarão, preferencialmente, em horários noturnos, de baixo movimento.
- c) As intervenções emergenciais decorrentes da necessidade de preservar a segurança do servidor, destinadas a evitar ou fazer cessar a atuação de "hackers" ou destinadas a implementar correções de segurança (patches).
- d) Suspensão da prestação dos serviços contratados por determinação de autoridades competentes, ou por descumprimento de cláusulas do presente contrato.
- e) Falhas ocasionadas por incompatibilidade entre os programas ora licenciados e eventuais outros programas ou equipamentos utilizados pelo **CLIENTE**.

17.3 O não atingimento do acordo de nível de serviço proposto pela **LOCWEB** gerará para a **CLIENTE** o direito de receber descontos sobre os valores das trimestralidades devidas à **LOCWEB** nos percentuais abaixo previstos, descontos esses a serem concedidos no pagamento das trimestralidades dos meses subsequentes àqueles em que o SLA for descumprido, a saber:

- 10% se o programa ficar fora do ar de 1,1% a 2,0% do tempo;
- 20% se o programa ficar fora do ar de 2,1% a 3,0% do tempo;
- 30% se o programa ficar fora do ar de 3,1% a 4,0% do tempo e;
- 40% se o programa ficar fora do ar de 4,1% a 5,0% do tempo, sempre em cada mês civil.

17.3.1 Se o programa ficar fora do ar por mais de 5% do tempo em algum mês civil, fica facultado à **CLIENTE** pleitear a imediata rescisão do presente, independentemente da concessão de aviso prévio e independentemente do pagamento de qualquer tipo de multa ou indenização, de parte a parte.

17.3.2 O desconto a ser concedido incidirá exclusivamente sobre o valor da trimestralidade, devendo eventuais licenças opcionais serem integral e regularmente pagas.

17.4. A comunicação de descumprimento do SLA deverá ser formalizada pelo **CLIENTE** junto à **LOCAWEB** no prazo máximo de 15 (quinze) dias da constatação desse descumprimento, sem o que o desconto deixará de ser exigível.

## 18. DECLARAÇÕES DO CLIENTE

18.1 Declara o **CLIENTE** estar ciente e concordar com que para o esclarecimento de possíveis dúvidas em relação à terminologia técnica utilizada na internet que possa ser relevante para a interpretação do presente contrato prevalecerão as definições constantes do glossário existente no site [www.locaweb.com.br](http://www.locaweb.com.br)

18.2 D ECLARA, mais, o **CLIENTE**, ter conhecimento e concordar com o fato de que O PRESENTE CONTRATO SE RESTRINGE AO QUE NELE SE CONTÉM, NÃO ESTANDO SUA VALIDADE SUJEITA À VENDA DE QUALQUER OUTRO PRODUTO OU SERVIÇO.

18.3. Declara, ainda, ter conhecimento de que o "site" construído apenas poderá ser exibido na web com a utilização da presente licença. Este "site" não se presta a ser hospedado em servidores da **LOCAWEB** ou de terceiros.

18.4. Declara, por fim, concordar com a citação do "site" por ele criado em anúncios publicitários elaborados pela **LOCAWEB**, independentemente de prévia anuência do **CLIENTE**.

## 19. REGISTRO, ALTERAÇÕES E TERMINOLOGIA TÉCNICA.

19.1 Para efeito de assegurar pleno acesso e garantia de conhecimento do **CLIENTE** quanto às cláusulas e condições que regem a presente contratação, uma vez que a contratação é eletrônica e inexistente via contratual assinada, bem como para efeito de publicidade e conhecimento de terceiros, o presente contrato ficará disponível através do "site" <https://www.locaweb.com.br/>.

19.2 A **LOCAWEB** poderá promover alterações nas cláusulas e condições padrão de contratação, devendo informar ao **CLIENTE** tais alterações.

19.2.1 As alterações que beneficiem o **CLIENTE** entrarão em vigor na data da primeira renovação do presente contrato que se seguir à divulgação das novas condições pelo "site" [www.locaweb.com.br](http://www.locaweb.com.br), independentemente de registro de alteração do contrato padrão.

19.3 Caso ocorra a extinção da oferta de prestação para novos contratos das licenças contratadas, a continuidade da disponibilização dessa licença em decorrência de contratos anteriormente celebrados ficará na dependência da disponibilidade técnica da **LOCAWEB**.

19.4. Caso, nos termos da cláusula 19.3, acima, ocorra a continuidade da prestação desse (s) serviço(s), essa prestação será regulada:

- a) Pelas disposições contratuais específicas relativas ao serviço específico vigentes por ocasião da última oferta de sua prestação, e aferíveis pelo último contrato registrado por meio do qual o serviço foi ofertado, e;
- b) Pelas disposições genéricas aplicáveis a todos os serviços prestados constantes do contrato vigente na data de início de vigência de cada período de renovação.

19.4.2. Caso deixe de haver a possibilidade técnica de prestação de algum serviço opcional o valor do mesmo será deduzido das trimestralidades futuras, sem que se alterem as demais cláusulas e condições contratuais.

19.4.3. Caso o serviço principal deixe de ser prestado, a **LOCWEB** comunicará esse fato ao **CLIENTE** com antecedência em relação à data de vencimento do período contratual em curso.

19.5 Respeitado o acima disposto em relação a possíveis cláusulas específicas de serviços não mais disponíveis para novas contratações em especial às cláusulas que dizem respeito à licença multi-idíomas e licença de site adicional, para as quais permaneceram em vigor o contrato registrado sob nº 2077511 em 26/05/2015, o presente contrato padrão cancela e substitui o anterior registrado no 10º Cartório de Registro de Títulos e Documentos sob nº 2.165.867 em 01/10/2018.

19.6 Para o esclarecimento de possíveis dúvidas em relação à terminologia técnica utilizada na internet que possa ser relevante para a interpretação do presente contrato prevalecerão as definições constantes do glossário existente no site [www.locaweb.com.br](http://www.locaweb.com.br).

## **20. FORO**

20.1 As partes elegem o foro da cidade de São Paulo para dirimir todas as dúvidas ou litígios resultantes da execução do presente

São Paulo, 31 de maio de 2024.

**LWSA S/A**