

**INSTRUMENTO PARTICULAR DE CONTRATO DE LICENÇA DE USO DE  
PROGRAMA DE COMPUTADOR**

**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>3</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>5</b>
<b>5. OBRIGAÇÕES DO CLIENTE .....</b>	<b>6</b>
<b>6. OBRIGAÇÕES DA LOCAWEB .....</b>	<b>7</b>
<b>7. UTILIZAÇÃO DAS SENHAS DE ADMINISTRAÇÃO E DA DECLARAÇÃO DE RESPONSABILIDADE .....</b>	<b>8</b>
<b>8. ACESSORIEDADE E CANCELAMENTO .....</b>	<b>9</b>
<b>9. INTERRUPTÃO DAS LICENÇAS A PEDIDO DE AUTORIDADES .....</b>	<b>9</b>
<b>10. SIGILO E CONFIDENCIALIDADE .....</b>	<b>9</b>
<b>11. DENÚNCIA, RESCISÃO E PENALIDADES .....</b>	<b>9</b>
<b>12. REPRISTINAÇÃO .....</b>	<b>10</b>
<b>13. DA COMUNICAÇÃO DA INADIMPLÊNCIA .....</b>	<b>10</b>
<b>14. COMUNICAÇÃO ENTRE AS PARTES .....</b>	<b>10</b>
<b>15. DO ACORDO DE NÍVEL DE SERVIÇO OU SLA (SERVICE LEVEL AGREEMENT).....</b>	<b>11</b>
<b>16. DECLARAÇÕES DO CLIENTE .....</b>	<b>12</b>
<b>17. REGISTRO, ALTERAÇÕES E TERMINOLOGIA TÉCNICA. ....</b>	<b>12</b>
<b>18. FORO .....</b>	<b>13</b>

## FICHA DE CONTRATAÇÃO

### 1. DAS PARTES

São Partes deste instrumento:

1.1. Na qualidade de CONTRATADA, ora doravante denominada "**LOCWEB**":

<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 CONTRATANTE, ora doravante denominado "**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

2.1. O presente contrato é celebrado pelo prazo de 03 (três) meses, a contar da data de início da disponibilização das licenças, renovável por iguais períodos, sucessivamente, desde que não haja denúncia por qualquer das partes.

2.2. O presente estará automaticamente renovado com a efetivação de cada pagamento do preço, na forma abaixo disciplinada, ou seja, do pagamento de cada nova trimestralidade (para pagamentos trimestrais) ou da primeira mensalidade de cada novo trimestre (para pagamentos mensais).

2.3. Caso seja introduzida alguma alteração nas cláusulas e condições do presente contrato padrão, de acordo com o previsto no capítulo 18 abaixo, as cláusulas e condições alteradas passarão a reger o contrato ora celebrado de pleno direito a partir da primeira renovação automática posterior ao registro do novo texto padrão.

### 3. DOS SERVIÇOS PRESTADOS

3.1. 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 "PABX VIRTUAL" de titularidade da **LOCWEB** e objeto do pedido de registro protocolado sob nº 270603489870 junto ao INPI (Instituto Nacional da Propriedade Industrial) em 18.07.2006. 1.2 O programa "PABX VIRTUAL" consiste em um programa de computador capaz de gerenciar a distribuição da comunicação de voz por meio da rede de internet a ser **LOCWEB** independentemente pela **CLIENTE**, de forma a permitir a completa substituição de sistemas de PABX convencionais.

1.3 A utilização do programa PABX VIRTUAL INDEPENDENTE DA UTILIZAÇÃO DE APARELHOS TELEFÔNICOS CONVENCIONAIS, PODENDO OPERAR EXCLUSIVAMENTE COM OS RECURSOS DE AUDIO DE UM COMPUTADOR, utilizando-se do software Softphone.

1.4 A licença de uso do software Softphone será fornecida pela **LOCWEB** que está autorizada a tanto pelo seu titular, sem custo extra para o **CLIENTE**, cabendo ao **CLIENTE** ao promover a instalação desse software, aceitar as condições de utilização do mesmo ditadas pelo titular do direito autoral.

1.5 O programa permite a configuração de múltiplos usuários compartilhando a mesma infraestrutura de comunicação, com total isolamento. Para cada **CLIENTE** é definida uma quantidade de usuários (pessoas que irão utilizar o PABX Virtual). A licença em questão pode ser oferecida nas modalidades "PLANO START" e "PLANO BASIC".

1.6 A licença do programa na modalidade do "PLANO START" tem como principais características:

- a) Interface de administração web para configuração;
- b) Ramais individuais para usuários distribuídos em diferentes centros de custo;
- c) Atribuição de perfis aos usuários para configuração das permissões de uso dos usuários;
- d) Configuração de diferentes identificadores de acesso;
- e) Consulta ao extrato de ligações realizadas;
- f) Painel para telefonista, para acompanhamento do status dos usuários; e
- g) Sistema de caixa postal que pode enviar a mensagem gravada via e-mail.

1.7 A licença do programa na modalidade "PLANO BASIC" tem como principais características, além daquelas do item 1.6, supra:

- a) relatórios de recebimento de chamadas;
- b) relatórios de performance dos atendentes;
- c) relatórios de atendimento de chamadas;
- d) configuração de filas de atendimento;
- e) possibilidade de gravação de ligações;
- f) monitoramento em tempo real do status das filas e atendentes;
- g) salas de conferência com acesso externo;
- h) Criação de grupos com possibilidade de discar para ramais em sequência ou em paralelo;
- i) URA configurável via web através de arquivos MP3; e

j) Músicas em espera baseadas em arquivos MP3, configuradas pela interface web de administração.

1.8 O programa PABX VIRTUAL permanecerá instalado no data center da **LOCAWEB** e o **CLIENTE** terá acesso ao mesmo via internet a ser **LOCAWEB** independentemente pela **CLIENTE**, sendo-lhe disponibilizadas as licenças nas quantidades adquiridas.

1.9 O presente contrato não confere ao **CLIENTE** o direito a eventuais melhorias ou customizações que vierem a ser efetuadas no programa.

## **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 disponibilização da licença como previsto na cláusula 4.2 adiante.

2.2 Findo o prazo inicial o presente ficará automaticamente renovado por prazo indeterminado, com a efetivação do pagamento da mensalidade do primeiro mês subsequente ao vencimento do prazo inicial, atualizada monetariamente, na forma abaixo disciplinada mediante reajustes anuais dos valores devidos em remuneração das licenças disponibilizadas.

## **3. DO PREÇO**

3.1 Como condição para o início da disponibilização da(s) licença(s) de computador ora contratadas, o **CLIENTE** pagará à **LOCAWEB** a taxa de instalação e a primeira mensalidade (conforme 3.2) constante(s) no ato da contratação eletrônica.

3.2. O pagamento pelas licenças contratadas será feito da seguinte forma:

3.2.1 As licenças especificadas no ato da contratação eletrônica serão cobradas TRIMESTRALMENTE e de forma antecipada, desde que o valor mensal devido, incluídos eventuais configurações adicionais contratadas, não atinja o valor mínimo para cobrança mensal previsto no ato da contratação eletrônica e disponível através da Central do Cliente. O pagamento refere-se sempre às licenças a serem disponibilizadas no trimestre que se iniciar no mês de sua efetivação.

3.2.1.1 A cada vez que o valor total mensal das licenças contratadas atingir ou ultrapassar o valor mínimo para cobrança mensal, a cobrança será efetuada mensalmente e de forma antecipada.

3.2.2 Pela disponibilização da(s) licença(s) básica(s), bem como por eventuais configurações adicionais contratadas, o **CLIENTE**, pagará mensalmente ou trimestralmente, conforme itens acima, à **LOCAWEB** o valor constante no ato da contratação eletrônica e disponível através da Central do Cliente.

3.2.1 O pagamento será feito mensal ou trimestralmente e de forma antecipada e refere-se sempre à utilização dos programas nos trinta dias seguintes à data de cada vencimento. A data de pagamento da primeira mensalidade definirá a data de vencimento das demais mensalidades.

3.2.3 Em caso de renovações sucessivas e continuidade da prestação de serviço licenças, o preço contratado será reajustado, a cada 12 (doze) meses, a contar da data da celebração do contrato inicial, com base na variação do índice IPCA.

3.3 A adição de configurações adicionais, se fará nos termos abaixo:

3.3.1 A ADIÇÃO DE LICENÇA(S) posteriormente à celebração do presente contrato se fará mediante acesso à página específica de auto provisionamento de serviços pelo Painel de Controle

do servidor e registro do pedido de adição ou, alternativamente, mediante registro do pedido via HELPDESK em caso de indisponibilidade da página específica de auto provisionamento.

3.3.1.1 A partir do registro do pedido de adição de configurações opcionais as mesmas estarão definitivamente incorporadas ao contrato ora firmado, de modo que, a partir de então, caso o **CLIENTE** vier, por qualquer motivo e a qualquer tempo a desistir dessa adição deverá ele conceder pré-aviso à **LOCAWEB**, na forma do item 11.1 e seguintes do presente contrato, e efetuar o pagamento do preço durante o prazo do aviso-prévio.

3.3.1.2 O pagamento pelas configurações adicionais obedecerá às regras constantes dos itens 3.2, supra.

3.3.1.2.1 Excluem-se da regra geral de cobrança e pagamento antecipado ÚNICA E EXCLUSIVAMENTE a contratação de configurações adicionais posteriormente à celebração inicial do presente contrato as quais, justamente pelo fato de terem sido adicionadas no curso do contrato, serão cobrados postecipadamente, "pro rata" pelo período que mediar o início de sua utilização e o vencimento do mês em curso. Dessa maneira, o valor das licenças utilizadas no mês da inclusão será cobrado na primeira fatura seguinte à inclusão, juntamente com a cobrança antecipada do mês seguinte e, daí por diante, a cobrança seguirá a regra geral de ser feita antecipadamente.

3.3.2 A EXCLUSÃO DE CONFIGURAÇÃO ADICIONAL posteriormente à celebração do presente contrato se fará mediante acesso ao "HELP DESK" da **LOCAWEB** pelo Painel de Controle do "servidor" e registro do pedido de exclusão, que será atendido após o prazo do aviso prévio.

3.4. 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 11 do presente contrato.

3.5 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 mensalidade será paga como condição para a ativação das licenças e consequente início da vigência do presente contrato.

4.2 A disponibilização da utilização dos programas será iniciada no prazo máximo de até 20 (vinte) dias úteis contados da aceitação eletrônica do presente contrato e pagamento, concomitante com a aceitação, da taxa de instalação e da primeira mensalidade.

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

4.3 As demais mensalidades serão pagas por meio de boleto bancário que a **LOCAWEB** que a **LOCAWEB** enviará ao **CLIENTE** por via eletrônica (e-mail), ao e-mail de cobrança indicado na Ficha de Contratação, o que fica desde já autorizado. A **LOCAWEB** NÃO enviará, em qualquer hipótese, boleto bancário pelo correio.

4.4 No caso do **CLIENTE** não receber o boleto bancário em até 03 (três) 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.

4.5 O boleto bancário é o ÚNICO MEIO AUTORIZADO PARA PAGAMENTO. Qualquer pagamento efetuado por forma diversa será considerado ineficaz, não sendo aceito pela **LOCAWEB** e não impedindo a caracterização da inadimplência do **CLIENTE**.

## 5. OBRIGAÇÕES DO CLIENTE

5.1 São obrigações do **CLIENTE**:

5.1.1 Utilizar os serviços observada as diretrizes deste Contrato e as exigências legais e regulatórias aplicáveis a ele.

5.1.2 Pagar pontualmente as mensalidades e/ou os acréscimos referentes a configurações opcionais.

5.1.3 Informar à **LOCAWEB** 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 14.3, do presente.

5.1.4 Contratar junto a operadoras de conexão com a internet, conexão com a internet capaz de suportar a quantidade de chamadas simultâneas pretendida, calculada à base de 42 Kbps de conexão com a internet (tanto como velocidade de upstream (upload) como de downstream (download)) para cada chamada simultânea.

5.1.5 Utilizar computador, com configuração mínima exigível consistente de Pentium III 1.3 Ghz ou equivalente com 128MB RAM, 30MB de espaço disponível, placa de som full-duplex de 16 bits e sistema operacional Windows 98 Second Edition, Windows NT, Windows 2000 ou Windows XP.

5.1.6 Contratar serviço de minutagem com prestadora de serviços de telefonia SCM ou STFC para possibilitar a utilização do software cuja licença é objeto do presente Contrato.

5.1.7 Não ceder este contrato em hipótese alguma, no todo ou em parte, sem a prévia autorização por escrito da **LOCAWEB**, sob pena de caracterização de fraude, nulidade da cessão e da rescisão unilateral e de pleno direito deste Contrato por parte da **LOCAWEB e repasse de eventuais penalidades adicionais, nos termos da 5.1. supra.**

5.1.8 Não realizar, sob qualquer condição ou hipótese, revenda, repasse, aluguel ou qualquer forma de cessão de uso ou intermediação de recurso de numeração ou capacidade de geração de chamadas, disponibilizado pela **LOCAWEB** ao **CLIENTE**, a terceiro que tenha como objetivo fazer uso do serviço em nome próprio, sob pena de nulidade do ato praticado e da rescisão unilateral e de pleno direito deste Contrato por parte da **LOCAWEB**, sem prejuízo do envio de notificação à **ANATEL** acerca da ofensa para tomada das providências cabíveis.

5.1.9 Não utilizar, sob qualquer hipótese, mecanismos, instrumentos e/ou procedimentos visando possibilitar a alteração indevida, aleatória ou não, do código de acesso do usuário chamador, sob pena de rescisão unilateral e de pleno direito deste Contrato por parte da **LOCAWEB**.

5.1.10 O **CLIENTE** declara que leu, entendeu e está ciente e de acordo com a Política de privacidade, política de cookies e o contrato de tratamento de dados, todos disponíveis e acessíveis pelo <https://lwsa.tech/politicas/>, que passam a integrar o presente contrato de forma indissociável.

5.1.11 O **CLIENTE** declara, ainda, que é responsável perante a **LOCAWEB** por quaisquer danos causados em decorrência (i) da violação de suas obrigações descritas nos documentos acima citados; ou (ii) da violação de qualquer direito dos Titulares de Dados.

5.1.12 Sem prejuízo das obrigações estabelecidas nas cláusulas acima, na hipótese de o **CLIENTE** atuar na condição de CENTRAL DE ATENDIMENTO E/OU DE CHAMADAS MASSIVAS (de forma ativa ou passiva), restam estabelecidos, ainda, os deveres abaixo estipulados:

a) Guardar os registros das ligações efetuadas, contendo data, horário, duração, código de acesso do originador e destinatário, assim como a identificação do responsável pela geração da chamada, quando aplicável, pelo prazo mínimo de 5 (cinco) anos;

b) Disponibilizar e/ou fornecer os registros das ligações, nos termos do mencionado no item 6.10 "a" supra, à **LOCAWEB**, à **PRESTADORA DE SERVIÇOS DE TELEFONIA** e/ou à **ANATEL**, sempre que solicitados, no prazo máximo de 10 (dez) dias;

c) Utilizar-se dos recursos de telecomunicações de forma adequada, adimplindo com todas as obrigações regulatórias e ações de combate às fraudes estabelecidas pela **LOCAWEB**, pela **PRESTADORA DE SERVIÇOS DE TELEFONIA** e/ou pela **ANATEL**, sob pena de suspensão e/ou bloqueio dos Serviços ora contratados, sem prejuízo das apurações regulatórias, cíveis e criminais cabíveis;

d) Contratar, diretamente, na qualidade de usuários, os recursos de telefonia necessários para realizar chamadas telefônicas;

e) Apresentar procuração outorgada por seus clientes, sempre que houver a necessidade de atuar em nome destes.

## **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 (vinte e quatro) horas por dia, 7 (sete) dias por semana.

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 da licença oferecida, 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 PABX VIRTUAL 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 PABX VIRTUAL, ficando dispensadas informações prévias sobre interrupções, por motivos técnicos, de configurações ou licenças acessórias que não impliquem em prejuízo para a operacionalidade da licença.

6.1.2.3 A interrupção que interfira ou que cause prejuízo à operacionalidade da licença 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 das licenças ou das configurações adicionais, que não impliquem em prejuízo para a operacionalidade do servidor, perdurarão pelo

tempo necessário à supressão das irregularidades detectadas não podendo, no entanto, superar o prazo de 30 (trinta) dias corridos.

6.1.5. Manter o sistema disponível para utilização por pelo menos 99% (noventa e nove por cento) do tempo a cada mês, conforme descrito em 15.2.

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

6.2. **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 **LOCWEB** impossibilitando a total ou parcial execução do contrato, bem como ocasione a perda de dados. Nesse caso, a **LOCWEB** deverá notificar o **CLIENTE** da ocorrência do referido evento e envidará os melhores esforços para a resolução.

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

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

7.1.1 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 (sete) do presente contrato que "endereço eletrônico de e-mail para envio da senha de administração do servidor" será, tanto o endereço principal (PRINCIPAL), quanto o secundário, se este for cadastrado pelo **CLIENTE**.

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

7.1.3 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.

7.1.4 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.

7.1.5 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.

7.1.6 Em caso de disputa pela posse da senha de administração do servidor, o acesso à mesma e, conseqüentemente, ao painel de controle ficará bloqueado até que os interessados cheguem a um acordo escrito e deem conhecimento do mesmo à **LOCWEB**.

7.1.6.1 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.

## **8. ACESSORIEDADE E CANCELAMENTO**

8.1 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.

## **9. INTERRUPTÃO DAS LICENÇAS A PEDIDO DE AUTORIDADES**

9.1 Declara o **CLIENTE** ter conhecimento de que em caso de ordem judicial para a suspensão da disponibilização das licenças a mesma será cumprida independentemente de prévia cientificação a ele **CLIENTE**

9.2 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 disponibilização das licenças a mesma será suspensa independentemente de novo aviso ou notificação.

## **10. SIGILO E CONFIDENCIALIDADE**

10.1. 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.

10.2 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.

10.3 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.

## **11. DENÚNCIA, RESCISÃO E PENALIDADES**

11.1 As Partes poderão denunciar a qualquer tempo e independentemente de aviso prévio o presente contrato rescindindo-se de pleno direito o presente contrato pelo simples recebimento da notificação.

11.2 Seja qual for a época de ocorrência da denúncia ou da rescisão do presente, a taxa de instalação não será restituída nem mesmo parcial ou proporcionalmente, em razão de se destinar a remunerar serviço específico que já terá sido integralmente prestado.

11.3 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.

11.3.1 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 **LOCAWEB** autorizada a incluir os acréscimos não pagos no boleto bancário subsequente.

11.4 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 **LOCAWEB** a suspender a prestação da disponibilização das licenças contratadas, com a incidência da multa compensatória de 20% (vinte por cento) adiante prevista sobre o valor em atraso.

11.4.1 Os encargos contratuais vencidos durante o período em que a licença continuar a ser disponibilizada 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 11.4, supra, tornando o total assim apurado prontamente vencido e exigível.

11.5. 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.

11.6 Ocorrendo a rescisão do presente contrato por inadimplemento, nos termos da cláusula 11.5 supra, 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 das mensalidades que tiverem sido pagas pelo **CLIENTE** à **LOCAWEB** 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.

## **12. REPRISTINAÇÃO**

12.1 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.

12.2 Para o reinício da disponibilização das licenças, em caso de repristinação, será cobrada do **CLIENTE** uma taxa correspondente a 01 (uma) mensalidade, sendo que o reinício da disponibilização das licenças 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.

## **13. DA COMUNICAÇÃO DA INADIMPLÊNCIA**

13.1 O **CLIENTE** declara-se ciente de que em caso de inadimplência a **LOCAWEB** a informará aos órgãos de proteção de crédito ficando legitimada a fazê-lo na hipótese de atraso igual ou superior a 15 (quinze) dias no pagamento de qualquer verba decorrente do presente contrato, seja em relação à licença básica, seja em relação às configurações opcionais.

## **14. COMUNICAÇÃO ENTRE AS PARTES**

14.1 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.

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

14.3 Para tudo o que diga respeito a pedidos de assistência técnica, inclusão e exclusão de configurações opcionais, 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 **LOCAWEB** denominado "HELP DESK", acessível pelo "site" [www.locaweb.com.br](http://www.locaweb.com.br) ou pelo Painel de Controle do servidor, mediante utilização de senha de administração e de "login".

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

15.1 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 **LOCAWEB**, sendo certo que tal acordo não representa diminuição de responsabilidade da **LOCAWEB**, mas sim indicador de excelência técnica, uma vez que em informática não existe garantia integral (100%) de nível de serviço.

15.2 A **LOCAWEB**, 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.

15.2.1 Entende-se por garantia de desempenho para efeitos do presente contrato a acessibilidade pelo **CLIENTE** aos programas licenciados e disponibilizados nos servidores da **LOCAWEB**, 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) Falhas de configuração e utilização do PABX VIRTUAL, de responsabilidade do **CLIENTE**, ou sobrecarga do servidor causada por configuração ou utilização inapropriada.

15.2.2. Também não serão computadas para efeito de apuração do SLA:

- a) As interrupções necessárias para ajustes técnicos ou manutenção que serão informadas com antecedência e se realizarão, preferencialmente, em horários noturnos, de baixo movimento.
- b) 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).
- c) Suspensão da disponibilização das licenças contratadas por determinação de autoridades competentes, ou por descumprimento de cláusulas do presente contrato.
- d) Falhas ocasionadas por incompatibilidade entre os programas ora licenciados e eventuais outros programas ou equipamentos utilizados pelo **CLIENTE**.

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

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

15.3.5 Se o serviço 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.

15.3.6 O desconto a ser concedido incidirá exclusivamente sobre o valor da mensalidade, devendo eventuais configurações opcionais e/ou custo de utilização excedente serem integral e regularmente pagos.

15.4. 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.

## **16. DECLARAÇÕES DO CLIENTE**

16.1 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)

16.2 Declara, 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.

## **17. REGISTRO, ALTERAÇÕES E TERMINOLOGIA TÉCNICA.**

17.1 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/>.

17.2 A **LOCAWEB** poderá promover alterações nas cláusulas e condições padrão de contratação, devendo informar ao **CLIENTE** tais alterações, mediante publicação do novo contrato padrão, que substituirá o anterior, de modo que eventuais alterações passarão a ser válidas, perante o **CLIENTE**, a partir da data da primeira renovação posterior à disponibilização da nova versão no site <https://www.locaweb.com.br/contratos/>.

17.3 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**.

17.4. Caso, nos termos da cláusula 17.3, 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.

17.4.2. 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.

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

17.5 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-idiomas 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 datado de 03 de junho de 2024.

17.6 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).

## **18. FORO**

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

São Paulo, 22 de maio de 2025.

**LWSA S/A**