

O **CONTRATO DE ADESÃO** a seguir rege o uso de todos os serviços disponibilizados pela Brasil na Web por meio da plataforma de loja virtual e sua utilização implica na aceitação do mesmo.

A leitura e aceitação do contrato abaixo são obrigatórias para o cadastro e uso dos serviços oferecidos pela Brasil na Web.

O Lojista deverá ler, certificar-se de haver entendido e aceitar todas as condições estabelecidas neste Contrato de Adesão e demais documentos incorporados a ele por referência, antes da contratação efetiva dos serviços da Brasil na Web.

#### [CONTRATO DE ADESÃO PARA PRESTAÇÃO DE SERVIÇO - DOC BNW01]

De um lado, **REDE ADOK DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO**, localizada na Avenida Antônio Carlos, 681, na cidade de Belo Horizonte, Minas Gerais, CEP 31210-010, inscrita no CNPJ sob nº 07.434.322/0001-98, neste ato representado na forma de seu Contrato Social, doravante denominada simplesmente **CONTRATADA**, e de outro lado

**CONTRATANTE**, pessoa física ou jurídica identificada conforme dados cadastrais informados à **CONTRATADA**, doravante denominado simplesmente **CONTRATANTE, LOJISTA ou USUÁRIO**, e Proposta Comercial (ANEXO I), de identificação Proposta Comercial.

#### **CONSIDERANDO:**

Que a **CONTRATADA** é empresa que atua no ramo da Tecnologia da Informação fornecendo o serviço de software de PLATAFORMA DE LOJA VIRTUAL de comércio eletrônico, para uso, gestão e responsabilidade integral da **CONTRATANTE** em suas relações comerciais com terceiros.

Para a perfeita compreensão e interpretação deste contrato, que é regido pela legislação brasileira, necessário se faz esclarecer o conceito das seguintes definições que serão adotadas, utilizadas no singular ou no plural:

**BRASIL NA WEB:** Marca da **CONTRATADA**.

**INTERNET, WORLD WIDE WEB (WWW):** Maior conglomerado mundial de redes de computadores e dispositivos interligados para permitir o acesso a informações.

**ÁREA DO CLIENTE:** Ambiente da **CONTRATADA**, acessível 24 horas por meio de login e senha do **CONTRATANTE**, para consulta e atualização de seus dados cadastrais, consulta e pagamento de faturas dos serviços contratados, consulta e interação com chamados de suporte em departamentos diversos, entre outros recursos - <https://www.brasilnaweb.com.br/cliente>

**DOMÍNIO, URL:** Endereço do site. Nome para localização e identificação de um site na internet no formato "[www.nomedosite.extensao](http://www.nomedosite.extensao)". Os domínios podem ser nacionais ou internacionais de acordo com a sua extensão (i.e. ".com.br" nacional e ".com" internacional) e seus órgãos emissões tem poder de corte de funcionamento sobre todo o serviço.

**SERVIDOR, COMPUTADOR SERVIDOR:** Computador que armazena dados e informações (como um site) acessíveis via internet.

**MÓDULOS ADICIONAIS:** Partes de um software responsável por uma tarefa bem definida.

**ESPAÇO EM DISCO:** Capacidade de armazenamento de arquivos digitais destinadas de uma conta do cliente nos servidores da Brasil na Web, consomem este espaço arquivos como mensagens de e-mails, anexos, arquivos de programação, imagens, vídeos, logs de registros entre outros arquivos necessários ao funcionamento da conta.

**TRÁFEGO MENSAL DE DADOS:** Quantidade de dados mensal transferidos entre o servidor e a internet e entre a internet e o servidor.

**ACESSOS SIMULTÂNEOS:** É o tráfego de dados entre computadores ao mesmo tempo, que quando acumulados consomem recursos computacionais como processador, memória, disco rígido entre outros equipamentos de um servidor ou conjunto de servidores. A um certo nível pode levar a falhas de processamento do servidor requerendo assim mais recursos computacionais, não tendo ligação com o volume de tráfego transacionado, mas sim com a sobrecarga causada pela simultaneidade de processos em execução.

**MENSALIDADE, TAXA MENSAL, TAXA DE SERVIÇOS MENSALIS:** Serviço mensal e recorrente prestado pela CONTRATADA, e cobrado de forma mensal ou outras periodicidades como trimestral, semestral, anual, para utilização dos recursos, serviços e valores agregados a Plataforma de Loja Virtual, como, mas não se limitando a:

- Disponibilização de acesso e uso da Plataforma de Loja Virtual,
- Garantia de reparos e reconfiguração para pleno funcionamento da Plataforma de Loja Virtual,
- Manutenção, configuração e gerenciamento do ambiente de servidores (computadores da Contratada),
- Disponibilização do serviço de contas e-mail (quando contemplado no plano),
- Suporte técnico a utilização da Plataforma de Loja Virtual,
- Suporte técnico ao serviço de e-mail (quando contemplado no plano),

**PLATAFORMA DE LOJA VIRTUAL:** Constitui a unificação da LOJA VIRTUAL E O PAINEL ADMINISTRATIVO (PAD) que juntos dispõem dos recursos constantes na FICHA TÉCNICA em: [www.brasilnaweb.com.br/fichatecnica](http://www.brasilnaweb.com.br/fichatecnica) de propriedade da CONTRATADA, cuja a gestão de vendas e dos dados é de total responsabilidade do CONTRATANTE.

**LOJA VIRTUAL:** Constitui de páginas de internet acessíveis por terceiros na internet para navegação, realização de compras de produtos, pagamento, cálculo de fretes, cadastro e outros recursos disponíveis na **FICHA TÉCNICA**.

**PAINEL ADMINISTRATIVO (PAD):** Constitui software de gerenciamento de dados, acessível somente para a **CONTRATANTE** e seus sub usuários designados, para gestão das vendas, cadastro de produtos, personalização da **LOJA VIRTUAL** entre outros recursos outros recursos disponíveis na **FICHA TÉCNICA**.

**LOJA EM TESTE:** É puro e simplesmente a Plataforma de Loja Virtual, porém em caráter de teste, disponibilizado para uso gratuito por tempo limitado, obrigatoriamente no ambiente de servidores e domínio (endereço de internet) de teste da Brasil na Web (<http://www.bnw.net.br/>) - endereço esse acrescido de um código identificador. Neste ambiente não é permitido o uso **COMERCIAL**, ou seja, realização de vendas reais por parte da CONTRATANTE devendo essa ativar um plano para iniciar as vendas.

**BACKUP:** Cópia do banco de dados (de propriedade da CONTRATANTE) e dos arquivos da PLATAFORMA DE LOJA VIRTUAL (de propriedade da CONTRATADA).

**LINK, HIPERLINK, HIPERLIGAÇÃO, APONTAMENTO:** Texto que ao ser clicado, direciona, como um atalho, o usuário da internet para uma página eletrônica ou arquivo digital.

**CERTIFICADO DIGITAL, SSL (Secure Sockets Layer):** O certificado digital é um serviço adicional que prove a criptografia na transferência de dados, no caso do site ou e-mail. Sites com certificados digitais normalmente possuem a indicação de selos e barras verdes no browser indicando a segurança utilizada. A utilização de um certificado digital necessita que o site esteja em um IP dedicado.

**PACOTE DE ATUALIZAÇÃO:** Serviço de desenvolvimento de software coordenado exclusivamente pela **CONTRATADA** para incrementar, a seu critério, novas funcionalidades, correções e melhorias para o software da Plataforma de Loja Virtual.

**PACOTE EXPRESSO:** Conjunto de serviços que tem por objetivo realizar a configuração da plataforma de loja virtual do CONTRATANTE por meio da equipe da CONTRATADA seguindo um escopo pré definido conforme proposta online em - [www.brasilnaweb.com.br/pacoteexpresso](http://www.brasilnaweb.com.br/pacoteexpresso)

**PACOTE PRÓ CONVERSÃO:** Conjunto de serviços que tem por objetivo realizar a configuração da plataforma de loja virtual do CONTRATANTE por meio da equipe da CONTRATADA seguindo um escopo pré definido conforme proposta online em - [www.brasilnaweb.com.br/pacoteproconversao](http://www.brasilnaweb.com.br/pacoteproconversao)

**TAXA DE MANUTENÇÃO:** Taxa correspondente a hora trabalhada da **CONTRATADA** referente à serviços realizados que não estejam previstos na Proposta Comercial (ANEXO I) tais como alterações, inserção de conteúdo não previsto, entre outros.

**FATURA ONLINE:** Informação que contém a relação de serviços que estão sendo cobrados naquele faturamento (cobrança) e fica disponível para acesso online por meio do link enviado por e-mail e também na Área do Cliente a qualquer momento para consulta, questionamento e realização do pagamento por meio das formas de pagamento disponíveis.

**LICENCIAMENTO E DIREITO DE USO:** A plataforma de loja virtual para uso exclusivamente do CONTRATANTE. Não havendo contemplação de acesso a arquivos ou código fonte da plataforma e mesmo que se em algum momento o tiver, fica este impedido de realizar replicação, redistribuição ou mesmo comercialização a terceiros, em qualquer formato, sem autorização da CONTRATADA, estando sujeito as leis de infração de direitos autorais, perdas e danos ao autor (CONTRATADA).

***Têm entre si, justo e acertado o presente Contrato de Prestação de Serviços de representação da CONTRATANTE na internet através de site e divulgação de conteúdo e anúncios relevantes ao seu público-alvo online que se regerá pelas cláusulas seguintes e pelas condições descritas no presente.***

Os serviços prestados pela **BRASIL NA WEB** estão disponíveis apenas para as pessoas que tenham capacidade legal para contratá-los. Pessoas que não gozem dessa capacidade, incluindo mas não se limitando a menores de idade, não podem contratar e utilizar os serviços prestados pela **CONTRATADA**, ficando o **LOJISTA** desde já ciente das penalidades e sanções legais do Código Civil Brasileiro, notadamente os artigos 166, I, 171, I e 180.

## **1. DO OBJETO DO CONTRATO**

**1.1** O presente contrato tem como objeto a prestação de um ou mais serviços abaixo apresentados, de acordo com o plano contratado cliente - [www.brasilnaweb.com.br/planos](http://www.brasilnaweb.com.br/planos) , e serviços opcionais constante na Proposta Comercial (ANEXO I) quando gerada pelo CONTRATANTE no ambiente de contratação online - [www.brasilnaweb.com.br/contratar](http://www.brasilnaweb.com.br/contratar):

- Prover serviço de plataforma de loja virtual que permita ao cliente cadastrar seus próprios produtos, gerenciar suas vendas, clientes, promoções, entre outros recursos de forma independente e sem qualquer vínculo de responsabilidade comercial, jurídica, societária ou qualquer outra associação que não a simples relação de consumo entre **CONTRATANTE** e **CONTRATADA**.
- Serviço de Atualizações da plataforma de loja virtual.
- Serviço de Garantia de reparos sem custos na plataforma de loja virtual conforme condições de garantia.
- Suporte técnico à plataforma de loja virtual
- Suporte técnico ao serviço de e-mail.
- Fornecimento de Certificado Digital SSL para criptografia de dados.
- Configuração de recursos e estilização do visual da Loja Virtual (Pacote Expresso) conforme checklist deste serviço - [www.brasilnaweb.com.br/pacoteexpresso](http://www.brasilnaweb.com.br/pacoteexpresso) (OPCIONAL)
- Serviço de Manutenção, configuração e registro do domínio. (OPCIONAL)
- Serviço de manutenção de programação ou desenvolvimento sob demanda (OPCIONAL)
- Aquisição de módulos adicionais, conforme interesse e desejo do CONTRATANTE (OPCIONAL)

- Licenciamento Externo - Serviço de licenciamento para utilização da plataforma em ambientes de servidores externos ao da Brasil na Web (OPCIONAL).
- Serviço de remoção da marca da Brasil na Web do rodapé da Loja Virtual (OPCIONAL)

**1.2** Os serviços contratados inicialmente correspondem a um subconjunto dos itens listados no tópico 1.1 e identificados no documento de Proposta Comercial (ANEXO I).

**1.2.1** O **CONTRATANTE** será informado em cada fatura emitida, sobre quais os serviços a que se refere aquele pagamento - **FATURA ONLINE**.

## **2. DAS CONDIÇÕES OPERACIONAIS DO CONTRATO.**

**2.1** O **CONTRATANTE** é responsável por manter a confidencialidade de seus dados de usuário e sua senha criados ou alterados no site da **BRASIL NA WEB** e na **PLATAFORMA DE LOJA VIRTUAL**. O **CONTRATANTE** é o único responsável por todas as atividades que ocorram sob sua conta e plataforma de loja virtual e se compromete a notificar à **BRASIL NA WEB** imediatamente acerca de qualquer uso ou suspeita de uso não autorizado de sua conta ou qualquer outra violação de segurança.

**2.2** A **PLATAFORMA DE LOJA VIRTUAL** receberá **PACOTES DE ATUALIZAÇÃO**, quando desenvolvidos e publicados gratuitamente pela **CONTRATADA** para uso da **CONTRATANTE** ao pagar regularmente a **MENSALIDADE**.

**2.3** O pleno funcionamento do software de **PLATAFORMA DE LOJA VIRTUAL** se dá no ambiente de servidores da **CONTRATADA** que planeja e gerencia as melhores condições computacionais para tal.

**2.3.1** Para utilização do software de **PLATAFORMA DE LOJA VIRTUAL** em ambiente de servidores de terceiros é necessário a contratação do serviço do Licenciamento Externo.

**2.3.2** O **CONTRATANTE** ficará responsável por restaurar o funcionamento da plataforma em seu ambiente externo e só deve utilizar essa opção caso tenha conhecimento técnico ou equipe técnica para tal.

**2.3.3** O Licenciamento Externo não possui garantia de funcionamento do software de **PLATAFORMA DE LOJA VIRTUAL** ficando o **CONTRATANTE** responsável por conseguir analisar e resolver suas próprias demandas.

**2.3.4** O Licenciamento Externo é oferecido em formato vitalício (lifetime) sobre a versão de software adquirida pelo **CONTRATANTE** que poderá receber e instalar por conta própria futuros **PACOTES DE ATUALIZAÇÕES** lançados pela **CONTRATADA**, ficando o **CONTRATANTE**.

**2.4** Será obrigatória a inclusão de hiperlink no rodapé de todas as páginas da loja virtual da **CONTRATANTE** indicando que o mesmo foi criado/desenvolvido pela **CONTRATADA** e apontando para o domínio da mesma em formato de texto no tamanho 10 (dez) ou imagem de tamanho equivalente.

**2.4.1** A **CONTRATADA** disponibiliza a remoção deste hiperlink e marca como um serviço mensal opcional que pode ser solicitado pela **CONTRATANTE** e cancelado também a qualquer momento, retornando assim ao seu funcionamento original.

**2.5** A **MENSALIDADE** fornece ao **CONTRATANTE** uma determinada capacidade de espaço em disco e tráfego de dados conforme o plano escolhido - ([www.brasilnaweb.com.br/planos](http://www.brasilnaweb.com.br/planos)).

**2.5.1** O espaço em disco refere-se ao tamanho total de todos os arquivos da **CONTRATANTE** no servidor, o que inclui o espaço utilizado pelo software da **PLATAFORMA DE LOJA VIRTUAL**, assim como textos, imagens, vídeos, mensagens de e-mails, anexos, entre outros.

**2.5.2** Ao atingir o limite espaço em disco, os serviços contratados poderão não funcionar corretamente, cabendo à **CONTRATANTE** adquirir mais espaço em disco ou apagar arquivos em suas contas de emails ou mesmo imagens que não estejam em uso.

**2.5.2.1** A **CONTRATANTE** deve ficar atenta às notificações automáticas enviadas por e-mail pela **CONTRATADA** com o título (**AVISO DE USO DO DISCO**) alertando sobre a proximidade do limite de uso do espaço em disco, a fim de gerenciar preventivamente o uso, realizando ações de limpeza e exclusão de dados, ou na impossibilidade, solicitar à **CONTRATADA** a aquisição de mais espaço em disco, conforme planos disponíveis em (<http://www.brasilnaweb.com.br/planos>)

**2.6** Caso o **CONTRATANTE** já possua registrado e acessível o **DOMÍNIO** que deseja utilizar, deverá configurar o domínio, apontando para os servidores DNS da **BRASIL NA WEB**, conforme indicado pela mesma.

**2.6.1** Caso o **CONTRATANTE** não possua registrado seu **DOMÍNIO**, poderá fazer aquisição deste serviço anual junto à **CONTRATADA**, devendo ficar atento também aos avisos de renovação dos pagamentos para plena continuidade de utilização do mesmo.

**2.7** Para obter informações sobre utilização do objeto deste contrato, bem como suporte técnico, a **CONTRATANTE** poderá se utilizar da CENTRAL DE AJUDA (<https://www.brasilnaweb.com.br/ajuda>), que contem textos, imagens, vídeos e tutoriais diversos, assim como solicitar suporte via e-mail ([suporte@brasilnaweb.com.br](mailto:suporte@brasilnaweb.com.br)) com abertura de chamados 24 horas por dia, bem como chat (<https://www.brasilnaweb.com.br/chat>), solicitação de contato por retorno por telefone (<https://www.brasilnaweb.com.br/telefone>) e Whatsapp pelo número **+55 11 4950-9094** (<https://www.brasilnaweb.com.br/whatsapp>), durante horário comercial respeitando o SLA de tempo de resposta conforme cláusula **2.13 infra**.

**2.8** Após a contratação da **MENSALIDADE** e quaisquer outros serviços adicionais, a **CONTRATADA** realizará a migração da **LOJA DE TESTE** para o ambiente final onde a **LOJA VIRTUAL** será publicada, utilizando o **DOMÍNIO** definido para tal, atentando esse funcionamento para a questão supra no item 2.6.

**2.8.1** Cabe à **CONTRATANTE** revisar e testar toda a sua **LOJA VIRTUAL** antes de publicá-la para acesso de terceiros ou lançamento, garantindo o sucesso do início de suas atividades comerciais e vendas na internet.

**2.9** A **CONTRATADA**, apesar de não definir um limite de tráfego de dados ou acessos à **LOJA VIRTUAL**, possui regras em relação ao limite de processamento que uma única **LOJA VIRTUAL** pode realizar nos servidores para manter o pleno funcionamento dos sistemas. Os limites de consumo de recursos para planos de ambiente compartilhado ou exclusivos se encontram em: <https://www.brasilnaweb.com.br/limites>

**2.9.1** Caso a **CONTRATANTE** tenha recorrência de problemas por ultrapassar os limites de recursos ou sendo notificada pela **CONTRATADA** sob tais fatos com anexos técnicos, mesmo que tais falhas não tenham sido percebidas taticamente pela **CONTRATANTE**, a mesma deverá seguir a orientação da **CONTRATADA**, **capacitada tecnicamente para tal**, de aderir a um plano compatível com a sua demanda de processamento e porte operacional, não o fazendo estará ciente que isentará totalmente a **CONTRATADA** de quaisquer cumprimento de SLA deste contrato.

**2.10** A **CONTRATADA** se responsabilizará por inserir apenas os conteúdos (textos, imagens e vídeos) descritos na Proposta Comercial (ANEXO I) quando tais serviços opcionais forem contratados e o **CONTRATANTE** enviar todo o respectivo material (BRIEFING) para início do projeto - [www.brasilnaweb.com.br/briefing](http://www.brasilnaweb.com.br/briefing) - solicitados pela equipe da **CONTRATADA**.

**2.11** A **CONTRATADA** é mero fornecedor e prestador de serviço de tecnologia, não sendo sócio ou tendo qualquer outro tipo de participação societária ou dos lucros diretos da operação comercial da **CONTRATANTE**, não sendo também responsável por qualquer perdas e danos decorrentes de sua gestão empresarial utilizando dos serviços da

**CONTRATADA**, como para fins de exemplo: responsabilidade sobre chargebacks de cartão de crédito ou mesmos processos civis e criminais decorrentes da atividade comercial exercida pela **CONTRATANTE**.

**2.12** A **CONTRATADA** pode fornecer cópia do banco de dados ao **CONTRATANTE** quando solicitado por este por meio de chamado de suporte.

**2.12.1** A **CONTRATADA** pode oferecer o armazenamento de um backup completo da plataforma mediante contratação por parte do **CONTRATANTE**, por até **1 ano** visando a restauração futura dos serviços, quando solicitado pela **CONTRATANTE** por meio de chamado de suporte.

**2.12.1** A **CONTRATANTE** fica responsável por solicitar por chamado (e-mail) a restauração e reativação dos serviços e suas cobranças em até 1 ano, não o fazendo eximirá a **CONTRATADA** de continuar mantendo cópia do backup, que será então extinto sem necessidade de aviso prévio após 1 ano da contratação.

**2.13 DO SLA (Service Level Agreement ou tempo de resposta dos serviços)** a **CONTRATADA** estabelece os seguintes níveis:

- Resposta de chamados de atendimento para planos - Gratuito (encerrado), MEI (encerrado) e ONE: 2 dias úteis
- Resposta de chamados de atendimento para planos - Plano 2 (encerrado) TEAM, SKY, CLOUD e ENTERPRISE: 1 dia útil
- Reativação de contas suspensas por inadimplência: Até 2 dias úteis devido a calendário bancário e feriados.

**2.13.1** A resposta ao chamado não indica que um problema foi solucionado e sim que o cliente não deixou de ter a sua demanda analisada para resolução no menor tempo possível.

**2.13.2** A resolução de problemas podem variar conforme muitos motivos, inclusive por falhas de terceiros ou do próprio cliente, não sendo tais itens responsabilidade a serem apuradas como objeto deste contrato nem inclusas como garantias de SLA. Para fins de exemplos citamos, questões relacionadas a software de terceiros como Microsoft Outlook, problemas com provedores de acesso a internet ou negligência do **CONTRATANTE** na renovação de seu próprio domínio levando a corte de funcionamento por parte do órgão gestor.

**2.13.3** A infração da **Garantia de SLA por parte da CONTRATADA**, garantirá um desconto de mensalidade para o cliente na seguinte critério. Desconto de 10% a cada 3 infrações de SLA em ciclo de 30 dias limitado ao máximo de 100% de isenção da mensalidade. Somente chamados registrados na Área do Cliente estarão sujeitos a Garantia de SLA. Ligações, tentativas de ligações, chats, redes sociais ou whatsapp, **não fazem parte do SLA** por não gerarem protocolos, apesar de serem canais abertos para atendimento. O cliente deve escolher o canal adequado, se quiser fazer jus a garantia de SLA.

**2.13.4** O recebimento do desconto deve ser solicitado pelo cliente que deverá informar os chamados que infringiram a Garantia de SLA. Para tal o cliente deve ter todos os seus chamados desejados, **registrados na Área do Cliente** no qual tem acesso por meio de seu cadastro - [www.brasilnaweb.com.br/cliente](http://www.brasilnaweb.com.br/cliente) - sob seu email de cadastro quando realiza a contratação com a Brasil na Web e é de sua única e exclusiva responsabilidade garantir que seus dados estejam atualizados para que o acesso possa ser realizado sempre que necessário.

### **3. DO PRAZO DO PRESENTE CONTRATO**

**3.1** O presente contrato será realizado em duas etapas distintas:

**(a)** Realização de serviços Plataforma de Loja Virtual descritos neste contrato e apresentação da empresa em [www.brasilnaweb.com.br/apresentacao](http://www.brasilnaweb.com.br/apresentacao)

**(b)** Realização dos serviços OPCIONAIS, descritos neste contrato ou enviando sob solicitação do **CONTRATANTE**.

**3.1.1** A primeira etapa possui renovação automática a cada pagamento da MENSALIDADE.

**3.1.2** A segunda etapa caracteriza-se pela execução de serviços pontuais que podem ter valores de taxa única para execução ou valores recorrentes.

#### **4. DO PREÇO**

**4.1** Pela prestação do serviço do objeto deste contrato e eventuais OPCIONAIS será cobrado o valor especificado no site da CONTRATADA - [www.brasilnaweb.com.br](http://www.brasilnaweb.com.br) podendo este valor ser corrigido anualmente a critério da **CONTRATADA**, tendo como base fatores operacionais e também o índice de inflação IPCA do período.

**4.2** O valor base para cálculo dos serviços de manutenção será de R\$ 150,00 (cento e vinte reais) a hora trabalhada podendo este valor ser corrigido anualmente a critério da **CONTRATADA** tendo como base fatores operacionais e também o índice de inflação IPCA do período.

#### **5. DA FORMA DE PAGAMENTO**

**5.1** O pagamento deverá ser realizado antecipadamente, via internet, em moeda corrente nacional, por meio de ferramenta intermediadora de pagamentos online, própria ou terceirizada pela **CONTRATADA**, através da qual serão disponibilizadas ao **CONTRATANTE** as formas de pagamento, quando disponíveis, como cartões de crédito, cartões de débito, boleto bancário, débito em conta, celular, moedas digitais.

**5.2** A **CONTRATADA** enviará o link de acesso à **FATURA ONLINE** ao **CONTRATANTE** via e-mail fornecido em seu cadastro conforme abaixo:

- 10 dias antes do vencimento da fatura - alerta por e-mail - a fatura já fica disponível na Área do Cliente.
- 1 dia antes do vencimento - lembrete por e-mail.
- 4 dias após do vencimento - lembrete por e-mail sobre a fatura vencida.
- 7 dias após do vencimento - aviso por e-mail sobre a suspensão da conta em 2 dias.
- 9 dias após do vencimento - efetivação da suspensão de acesso público à loja virtual, arquivos e e-mails, mas mantida a prestação do serviço de locação de equipamentos para armazenamento dos arquivos.
- 62 dias após do vencimento - aviso por e-mail sobre a fatura vencida e alerta de cancelamento da conta e perda dos dados caso complete 90 dias de inadimplência.

**5.2.1** A data de vencimento de cada fatura corresponderá ao dia de pagamento da primeira fatura deste contrato e emitida de acordo com a periodicidade escolhida pelo **CONTRATANTE** (i.e, mensal, trimestral, semestral ou anual).

**5.2.2** No caso do **CONTRATANTE** não receber a fatura de pagamento em até 02 (dois) dias úteis antes do dia do vencimento, deverá fazer acesso pela **ÁREA DO CLIENTE** para conferir a **FATURA ONLINE** do período e realizar o pagamento.

**5.2.3** Em caso de atraso no pagamento referente a qualquer serviço prestado pela **CONTRATADA**, incidirá sobre o valor em débito, multa de 5% (cinco por cento) por atraso, porém não haverá cobrança de juros moratórios por dia de atraso. Passados sete dias após o vencimento de qualquer fatura do **CONTRATANTE**, o acesso à **LOJA VIRTUAL**, ao sistema administrativo e funcionamento das contas de e-mails serão suspensos até que o valor seja pago à **CONTRATADA**. O não pagamento da totalidade desta dívida até o 60º (sexagésimo) dia, como prevê o Código do Consumidor, sujeitará o **CONTRATANTE** integralmente às consequências do inadimplemento como previstas no tópico **“Penalidades e Rescisão”** do presente contrato.

**5.3 A MENSALIDADE** (planos), para efeito de cobrança, se constituem em um todo indivisível, de modo que não se admitirá pagamentos parciais. Caso o pagamento não seja integral isto sujeitará o **CONTRATANTE** integralmente às consequências do inadimplemento como previstas no tópico **“Penalidades e Rescisão”** do presente contrato.

**5.4** Serviços extras e opcionais como **TAXA DE MANUTENÇÃO, MÓDULOS ADICIONAIS, PACOTE EXPRESSO E PACOTE PRÓ CONVERSÃO**, podem ser parcelados de acordo com a oferta da **CONTRATADA**, respeitando seus prazos de validade da oferta.

**5.4.1** Uma vez contratados, estes serviços seguem escopos previamente definidos e documentados, gerando custos a **CONTRATADA** e não possuem possibilidade de desistência com isenção de pagamentos após 7 dias da contratação, devendo o **CONTRATANTE** arcar com o pagamento do financiamento de todas as parcelas até o fim, ou estará sujeito a inclusão de seus dados em órgãos de proteção ao crédito - SERASA.

**5.4.2** Só estará isento da continuidade de pagamentos quando a falha ocorrer ÚNICA e EXCLUSIVAMENTE POR PARTE DA **CONTRATADA** na prestação do serviço e não entrega de seu escopo. Para fins de alinhamento fica estabelecido que:

- **MÓDULOS ADICIONAIS** possuem seu escopo definido no portal de módulos da **CONTRATADA** - [www.brasilnaweb.com.br/modulos](http://www.brasilnaweb.com.br/modulos) e a **CONTRATANTE** concorda com o mesmo ao efetuar a contratação, não sendo objeto de contestação para devolução ou desistência, o desconhecimento do escopo e os recursos dos módulos.
- **TAXAS DE MANUTENÇÕES** solicitadas pelo **CONTRATANTE**, possuem seu escopo definido por escrito em CHAMADOS na central de suporte da **CONTRATADA** e a **CONTRATANTE** concorda com o mesmo ao efetuar a contratação, não sendo objeto de contestação para devolução ou desistência, o desconhecimento do escopo da manutenção.
- **PACOTE EXPRESSO E PACOTE PRÓ CONVERSÃO** possuem seus escopos e regras de responsabilidades das partes definidos em suas propostas ([www.brasilnaweb.com.br/pacoteexpresso](http://www.brasilnaweb.com.br/pacoteexpresso) e [www.brasilnaweb.com.br/pacoteproconversao](http://www.brasilnaweb.com.br/pacoteproconversao)) e a **CONTRATANTE** concorda com o mesmo ao efetuar a contratação, não sendo objeto de contestação para devolução ou desistência, o desconhecimento do escopo e por descumprir suas responsabilidades que levem ao comprometimento de prazos ou qualidade de entrega dos serviços.

## **6. OBRIGAÇÕES DO CONTRATANTE.**

São obrigações do **CONTRATANTE**:

**6.1** Informar à **CONTRATADA** qualquer alteração dos dados mencionados no cadastro presente, especialmente troca de endereço residencial e e-mail, sob pena de, não o fazendo, considerarem-se válidos todos os avisos e notificações enviados para os endereços constantes do presente cadastro realizado.

**6.2** Pagar pontualmente as faturas, incluindo os acréscimos, juros e multas decorrentes.

**6.3** Fazer uso, sempre que existir dúvida, da **CENTRAL DE AJUDA** e/ou abertura de chamados junto à **CONTRATADA**, seja por e-mail ao departamento desejado ou via **ÁREA DO CLIENTE**.

**6.3.1** Canais de atendimento dinâmicos como o Whatsapp, Facebook, Instagram entre outros que surjam e sejam ofertados pela **CONTRATADA**, não geram “protocolos automático” por se tratarem de ferramentas de terceiros e não possuem garantia de atendimento, nem fazem parte da garantia de SLA.

**6.3.2** O **CONTRATANTE** deve limitar a utilização de tais canais de atendimento dinâmico à comunicação de assuntos relacionados ao objeto deste contrato, abstendo-se do envio de conteúdos variados que possam desviar e ocupar desnecessariamente a atenção da equipe de suporte da **CONTRATADA**. Caso isso não seja

respeitado, poderá ter seu atendimento bloqueado por meio destes canais permanentemente, devendo passar a fazer uso dos canais convencionais de atendimento citados no item 6.3 supra.

#### 6.4 Não utilizar sua **LOJA VIRTUAL** para:

- Publicar qualquer tipo de conteúdo ilegal, tais como conteúdo racista, ameaçador, difamatório, obsceno, etc;
- Publicar ou transmitir qualquer conteúdo que o **LOJISTA** não tenha o direito de disponibilizar;
- Publicar ou transmitir qualquer conteúdo que infrinja alguma patente, marca registrada ou direito autoral de qualquer pessoa ou entidade;
- Anunciar/revender produtos piratas ou sem origem comprovada;
- Anunciar/revender produtos que infrinjam patentes, marcas registradas ou direito autoral de terceiros;
- Anunciar/revender produtos ou serviços que dependam de autorização para a revenda sem que referida autorização tenha sido devidamente obtida pelo **LOJISTA**;
- Anunciar/revender produtos ou serviços cuja comercialização seja proibida;
- Utilizar propaganda enganosa que possa levar ou induzir o consumidor ao erro;
- Realizar prática de estelionato ou qualquer outro tipo de crime previsto em leis nacionais.

**6.4.1** O descumprimento do tópico acima acarretará a **IMEDIATA SUSPENSÃO DA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS ORA CONTRATADOS INDEPENDENTEMENTE DE AVISO OU NOTIFICAÇÃO**.

**6.4.2** A **CONTRATANTE** é a única e exclusiva responsável pelo conteúdo publicado em sua **LOJA VIRTUAL**, devendo isentar, indenizar e responder regressivamente à **CONTRATADA** em caso de condenação judicial, por todos e quaisquer perdas e danos sofridos ou imputados à mesma em decorrência do conteúdo publicado pela **CONTRATANTE**.

**6.5** Em qualquer hipótese ou entendimento, não realizar **PIRATARIA** - cópia ilegal, da **PLATAFORMA DE LOJA VIRTUAL** e seus **PACOTES DE ATUALIZAÇÃO** que são cedidos para única e exclusiva utilização da **CONTRATANTE**, não devendo este utilizar a plataforma em ambiente de servidores externos sem prévia contratação do serviço de Licenciamento Externo, nem mesmo realizar a revenda, distribuição ou disponibilização em qualquer formato para terceiros sob pena de enquadramento nas leis de infração de direitos autorais e concorrência desleal.

**6.6** Em qualquer hipótese ou entendimento, não realizar a remoção da marca da **BRASIL NA WEB** do rodapé da **LOJA VIRTUAL** sem a contratação do serviço **OPCIONAL** destinado a tal efeito, sob pena de perda dos direitos de uso da **PLATAFORMA DE LOJA VIRTUAL** e seus **PACOTES DE ATUALIZAÇÃO** que identificam seus criadores e a estes o exclusivo mérito da obra e seus direitos, sob pena de enquadramento nas leis de infração de direitos autorais e concorrência desleal.

**6.6.1** Aos **PARCEIROS**, assim devidamente cadastrados e oficializados, a **CONTRATADA** fornece gratuitamente um incremento de software que exibirá a **LOGO** do parceiro em conjunto a **LOGO** da **BRASIL NA WEB**, tanto no rodapé da **LOJA VIRTUAL** quando no **PAINEL ADMINISTRATIVO (PAD)**.

**6.7** Cabe a **CONTRATANTE** se atentar e atualizar em relação às **LEIS DO ECOMMERCE**, garantindo o cumprimento das mesmas, como por exemplo a obrigatoriedade de exposição do número do CNPJ da empresa no rodapé da **LOJA VIRTUAL**.

**6.7.1** O **CONTRATANTE** é o único e exclusivo responsável:

- por todos e quaisquer tributos, taxas ou impostos decorrentes de sua atividade;
- por quaisquer danos causados aos consumidores decorrentes de vícios ou defeitos relativos aos produtos ou serviços vendidos pelo **LOJISTA**; e
- por quaisquer danos causados aos consumidores decorrentes dos serviços ou produtos vendidos pelo **LOJISTA**.

**6.8** Não realizar publicidade não solicitada (mala direta) via e-mail (SPAM) ou exceder sucessivamente o limite de envio de mensagens de e-mail por hora (300 e-mails / hora), SOB PENA DE IMEDIATA SUSPENSÃO DA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS ORA CONTRATADOS INDEPENDENTEMENTE DE AVISO OU NOTIFICAÇÃO bem como aplicação de multa por reincidência.

**6.9** Responder regressivamente à **CONTRATADA** em caso de condenação judicial ou administrativa desta em função do conteúdo do material veiculado pela sua **LOJA VIRTUAL**, incluindo custos e honorários de advogado.

**6.10 A CONTRATANTE quando optante pelo serviço opcional do PACOTE EXPRESSO**, deve responder exclusivamente por email a cada etapa de avanço do serviço, ora comunicado também por email pela equipe da **CONTRATADA**, para fins dos registros oficiais do projeto, não cabendo retorno por telefone, sms, nem whatsapp, apenas e-mail.

**6.11** Não utilizar programas que por qualquer razão prejudiquem ou possam vir a prejudicar o funcionamento do **SERVIDOR**, SOB PENA DE IMEDIATA SUSPENSÃO DA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS ORA CONTRATADOS INDEPENDENTEMENTE DE AVISO OU NOTIFICAÇÃO, ficando desde já ciente de que, do contrário, não só terá cancelado o serviço como será sujeito às normas de rescisão de contrato previstas no tópico **“Penalidades e Rescisão”**.

**6.12** Monitorar o perfeito funcionamento de sua **LOJA VIRTUAL**, realizando testes de compras com alguma frequência, uma vez que o próprio **CONTRATANTE** pode levar a **LOJA VIRTUAL** a erros dependendo da forma como operar o **PAINEL ADMINISTRATIVO (PAD)**, não sendo tais falhas responsabilidade da **CONTRATADA**. A isso faz-se necessário o rápido pedido de restauração de **BACKUP** por parte da **CONTRATANTE** para a **CONTRATADA** visando o restabelecimento do pleno funcionamento por meio dos arquivos em versão anterior, que ainda não estejam atualizados com a falha recém surgida.

**6.13** Solicitar o cancelamento dos serviços com até 30 dias de antecedência utilizando-se de um dos seguintes canais documentados abaixo:

- Enviando e-mail para o Dep.Financeiro.
- Acessando o link - [www.brasilnaweb.com.br/cancelar](http://www.brasilnaweb.com.br/cancelar) para abrir chamado ao Dep. Financeiro.
- Acessando sua área de cliente - [www.brasilnaweb.com.br/cliente](http://www.brasilnaweb.com.br/cliente) e efetuando o cancelamento do serviço por conta própria sem qualquer dependência de atendimento ou intervenção por parte da **CONTRATADA**.

## **7. OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA**

**7.1** Prestar o serviço do objeto do presente contrato conforme proposta comercial (ANEXO I).

**7.2** Zelar pela eficiência e efetividade dos servidores, adotando junto a todos os usuários todas as medidas necessárias para evitar prejuízos ao funcionamento dos mesmos.

**7.3** Fornecer suporte técnico ao **CONTRATANTE**, referente aos serviços contratados, obedecendo-se nesse caso as condições de suporte técnico condizentes com o plano contratado.

**7.3.1** O suporte convencional por telefone ou respostas a chamados, será prestado das 9:00 às 17:00 horas (exceto finais de semana e feriados nacionais, estaduais [Minas Gerais] ou municipais [Belo Horizonte]), por meio dos contatos constantes da proposta comercial (ANEXO I),

**7.3.1.1** Fora dos horários citados no tópico acima, o suporte será prestado através da Central de Ajuda, por meio do site [www.brasilnaweb.com.br/ajuda](http://www.brasilnaweb.com.br/ajuda). No entanto, a abertura de chamados pode ser realizada a qualquer momento pela **CONTRATANTE** pelo simples envio de email para os departamentos da **CONTRATADA** ou pela **ÁREA DO CLIENTE**.

**7.4** Informar ao **CONTRATANTE**, quando possível com antecedência, sobre as interrupções necessárias para ajustes técnicos ou manutenções que demandem mais de 6 (seis) horas de duração e que possam causar prejuízo à operacionalidade da **LOJA VIRTUAL**, salvo em caso de urgência.

**7.4.1** Entende-se por urgência casos em que fique configurado risco para o regular funcionamento dos servidores e aqueles determinados por motivo de segurança da totalidade dos usuários contra vulnerabilidades detectadas, assim que isto ocorra.

**7.4.2** Nos casos de urgência as interrupções não devem superar a duração de duas horas cada.

**7.4.3** Ficam dispensadas informações prévias sobre interrupções, por motivos técnicos, que não impliquem em mais de 25 minutos de interrupção.

**7.5** Manter a **LOJA VIRTUAL** no ar conforme SLA DE UPTIME E PLANOS ABAIXO, sob pena de, não o fazendo, considerar a seguinte escala de desconto sobre o valor da mensalidade da **CONTRATANTE**, naquele referido período da interrupção.

**PLANOS DE AMBIENTE COMPARTILHADO:**

- 95% à 98% - 20% de desconto
- 90% à 94.9% - 50% de desconto
- Abaixo de 89.9% - 100% de desconto

**PLANOS DE AMBIENTE EXCLUSIVO:**

- 99% à 99.5% - 20% de desconto
- 95% à 98.9% - 50% de desconto
- Abaixo de 94.9% - 100% de desconto

A suspensão por inadimplência não se enquadra como perda de *uptime* e não serão considerados, mesmo que a confirmação do pagamento, por motivos de calendário bancários, tenham levado à demora na reativação do serviço suspenso por inadimplência.

**7.6** Realizar **BACKUP** diário - disponíveis em até 24 horas - e semanais - disponibilizados por sete dias corridos -, cabendo ao **CONTRATANTE** solicitar a restauração de **BACKUP** tão logo o problema seja identificado, não sendo de responsabilidade da **CONTRATADA** a invalidez do **BACKUP** por sobrescrição de arquivos já com erros devido a demora no pedido de restauração.

**7.7** Realizar o registro do domínio informado pelo **CONTRATANTE**, inerente ao objeto do presente contrato, ou sua renovação anual, e arcar com as despesas do órgão competente (NIC.BR ou INTERNIC), salvo se o **CONTRATANTE** não realizar as ações previstas no tópico “DAS CONDIÇÕES OPERACIONAIS DO CONTRATO” ficando então o **CONTRATANTE** responsável por tal procedimento.

**7.8** Notificar o **CONTRATANTE** informando os dados para autenticação (login e senha) das contas criadas em serviços terceirizados (i.e. operadoras de pagamentos, ferramentas de marketing digital), caso tal serviço tenha sido contratado.

## **8. PENALIDADES E RESCISÃO**

**8.1** As partes poderão rescindir o presente contrato, a qualquer tempo, desde que informada à outra parte, com antecedência mínima de 30 (trinta) dias, em relação à interrupção do serviço, observando-se as condições abaixo:

**8.1.1** A rescisão somente poderá ocorrer, a pedido do **CONTRATANTE**, caso os pagamentos das faturas estejam em dia. Do contrário, o contrato continuará vigorando até que se faça a quitação total dos valores pendentes.

**8.1.2 O CONTRATANTE** ao solicitar o cancelamento, fica responsável por solicitar a cópia de seu banco de dados ou adquirir Backup Completo que é armazenado única e exclusivamente pela CONTRATADA em seu ambiente para futura restauração.

**8.1.3 O CONTRATANTE** pode solicitar cópia do banco de dados, desde que esteja ADIMPLENTE COM MENSALIDADES, devendo abrir um chamado por e-mail em ([www.brasilnaweb.com.br/suporte](http://www.brasilnaweb.com.br/suporte))

**8.1.4 O CONTRATANTE** que fez adesão a alguma promoção de fidelização em troca de desconto, deverá cumprir o prazo e formato estipulado no acordo ou estará sujeito a multa equivalente ao bônus obtido, em caso de rescisão prematura da fidelização.

**8.2** O cancelamento de um determinado serviço, quando comprovada falha única e exclusiva da **CONTRATADA**, implicará em devolução total do valor pago pelo **CONTRATANTE** à **CONTRATADA**, referente ao serviço cancelado. Falhas em serviços de infraestrutura (MENSALIDADE) serão considerados em ciclos de 30 dias, não sendo objeto de devolução períodos anteriores.

**8.3** São causas de rescisão de pleno direito do presente contrato, independentemente de notificação, o não cumprimento por quaisquer das partes, das obrigações assumidas nos tópicos OBRIGAÇÕES DA CONTRATANTE E OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA.

**8.4** Os dias de suspensão dos serviços, causados por descumprimentos das obrigações do **CONTRATANTE**, **NÃO SERÃO DESCONTADOS, NEM POR QUALQUER FORMA COMPENSADOS EM COBRANÇAS ATUAIS ou FUTURAS.**

**8.5** Em caso inadimplência por 90 (noventa) dias corridos, a CONTRATADA executará o cancelamento **automático** dos serviços contratados, bem como exclusão de todos os arquivos e dados (plataforma, banco de dados e emails).

**8.6** A Restauração de Backups Completos para reativação de serviços pode implicar na cobrança de uma taxa de manutenção para execução do serviço, ficando esta cobrança a critério único e exclusivo da CONTRATADA.

**8.7** A multa por infração a cláusula 6.8 supra, quando da terceira reincidência notificada pela CONTRATADA, será de R\$ 150,00 (cento e cinquenta reais) por nova ocorrência. Sendo realizada a reativação dos serviços de envio de emails suspensos somente após a confirmação do pagamento.

## **9. DISPOSIÇÕES GERAIS**

**9.1** Caso haja alguma alteração nas cláusulas e condições do presente CONTRATO DE ADESÃO, tais alterações entrarão em vigor a partir da simples continuidade de utilização dos serviços, posterior ao registro do novo texto padrão.

**9.2** Se qualquer das cláusulas deste Contrato vier a perder sua validade, por força de decisão judicial, tal fato não afetará as demais cláusulas deste Contrato, que permanecerão válidas e eficazes, devendo as PARTES substituir a(s) cláusula(s) que perder (em) sua validade, por outra(s) adequada(s) à nova situação, considerando a intenção das condições previamente ajustadas entre as PARTES.

**9.3** O presente Contrato constitui acordo integral entre as PARTES, superando quaisquer entendimentos orais ou escritos anteriores, bem como não caracteriza qualquer forma de associação entre as PARTES.

## **10. O FORO DE ELEIÇÃO**

**10.1** As partes elegem para dirimir quaisquer controvérsias oriundas do presente contrato, com exclusão de qualquer outro, por mais privilegiado que seja, o Foro Central da Comarca da Capital de Minas Gerais, Belo Horizonte.

Belo Horizonte, 07 de Julho de 2021 - data versão deste documento.

Data de início do contrato conforme data do PEDIDO pelo ambiente de contratação ([brasilnaweb.com.br/contratar](http://brasilnaweb.com.br/contratar)) e email de confirmação do pedido.

CONTRATANTE - ACEITE DIGITAL DURANTE O PEDIDO DE ATIVAÇÃO DO SERVIÇO.

CONTRATADO - BRASIL NA WEB - REDE ADOK