

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

Índice

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

FICHA DE CONTRATAÇÃO

1. DAS PARTES

São Partes deste instrumento:

1.1. Na qualidade de **LOCAWEB**:

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

1.2. Na qualidade de **CLIENTE**:

NOME ou RAZÃO SOCIAL:	
CPF ou CNPJ:	
ENDEREÇO:	
INSCRIÇÃO ESTADUAL:	
INSCRIÇÃO MUNICIPAL:	
TELEFONE:	
REPRESENTANTE LEGAL:	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:

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

2. PRAZO

2.1. O prazo de vigência deste Contrato será de 90 (noventa) dias, contados a partir da data de liberação da licença para uso, conforme cláusula 2.1. do Contrato

3. DOS SERVIÇOS PRESTADOS

3.1. As características dos planos, bem como os valores e a periodicidade da cobrança (mensal, anual, bienal ou quadrienal) 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

CONSIDERANDO QUE:

- (i) A **LOCAWEB** é detentora do Software denominado Criador de Sites com IA com IA ("Software") para automação e criação de páginas web;
- (ii) É interesse do **CLIENTE** utilizar o Software para criar e publicar seu *site* ou "landing page" de forma prática;
- (iii) para hospedar *site* o interessado precisa ser titular de nome de domínio próprio registrado em seu nome no órgão competente (Registro.br ou outro autorizado a tanto);
- (iv) a **LOCAWEB** possui a competência e qualidade técnica para hospedar o "site" do **CLIENTE**;

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 Licença temporária e não exclusiva de uso do programa de computador denominado "Criador de Sites com IA" de titularidade da **LOCAWEB**.

1.2 O Software consiste em programa de computador capaz de possibilitar a construção de páginas para simples exibição na "web" utilizando inclusive, modelos de Inteligência Artificial ("IA") para geração de conteúdo (textos, imagens e logotipos) e permite:

- a) Criação automatizada de *landing page* de página única ou *site*, de 01 (uma) página, que pode, inclusive, ser usado como "loja virtual";
- b) Inclusão de imagens próprias e imagens selecionadas de um banco de imagens fornecido pela **LOCAWEB**;
- c) Editor visual para excluir, ordenar blocos/seções, personalizar cores de fundo;
- d) Inclusão de vídeos diretos do YouTube;
- e) Inserção de texto próprio;
- f) Ferramenta para edição do "site" no ar; e
- g) Integração de botão flutuante do WhatsApp e Google Maps.

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.criadorlwsa.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".

1.3.4. Caso o **CLIENTE** realize o registro de um domínio contratando o serviço através da **LOCAWEB** e opte por utilizá-lo no Criador de Sites com IA com IA, a configuração de DNS (Domain Name System) será realizada de forma automática pela **LOCAWEB**. Na hipótese de o **CLIENTE** utilizar um domínio registrado em empresa terceira (externa), caberá exclusivamente ao **CLIENTE** realizar a configuração manual das entradas de DNS junto ao órgão ou empresa onde o domínio foi contratado, seguindo as instruções técnicas disponibilizadas pela **LOCAWEB**.

1.4. O "site" do **CLIENTE** será administrado, cumulativamente:

1.4.1. por meio do Painel de Administração, disponível através do endereço eletrônico <https://www.painelcriador.lwsa.com.br>, pelo qual o CONTRATA poderá alterar o domínio, fazer uso das funcionalidades, configurar Google Analytics, configurar favicon, e dar permissões para que terceiros também possam editar seu "site".

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

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 e sucessivos períodos, mediante o pagamento da nova periodicidade contratada (mensal, anual, bienal ou quadrienal), salvo em caso de inadimplência ou denúncia por qualquer das partes, nos termos deste Contrato.

2.1.1. Fica assegurado ao **CLIENTE** o direito de agendar o cancelamento para o término do ciclo vigente, garantindo-se a fruição dos serviços até o termo final sem a incidência de novas cobranças.

2.2. Caso seja introduzida alguma alteração nas cláusulas e condições do presente contrato padrão, de acordo com o previsto no capítulo 15, 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. DO PREÇO

3.1 Como condição para o início da liberação do uso do programa contratado o **CLIENTE** pagará à **LOCWEB** a primeira fatura de acordo com a periodicidade contratada.

3.2 Pela liberação do uso do (s) programa (s) contratado (s) o **CLIENTE**, pagará, à **LOCWEB** 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 conforme o plano contratado e de forma antecipada e refere-se sempre à utilização dos programas durante a periodicidade escolhida pelo **CLIENTE** (mensal, anual, bienal ou quadrienal) a contar da data de cada vencimento. A data de pagamento da periodicidade, definirá a data dos demais vencimentos.

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.

3.3.1. Fica consignado pelas Partes que a condição acima estabelecida permanece em vigor em caso de eventual(is) renovação(ões) contratual(is)

3.4. Sem prejuízo do reajuste inflacionário previsto na cláusula 3.3, a **LOCWEB** reserva-se o direito de, por ocasião da renovação automática, atualizar o valor da remuneração para adequá-lo à Tabela de Preços vigente à época.

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.

3.6. 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 solicitar a alteração da periodicidade de pagamento dos serviços, sendo que o pagamento sempre se referirá ao ano posterior ao do pagamento.

3.6.1. O **CLIENTE** poderá, a qualquer momento, realizar o upgrade de seu plano ou a mudança de periodicidade (mensal, anual, bienal ou quadrienal) diretamente pela Central do Cliente. Na hipótese de faturas em aberto no momento da solicitação de upgrade, o valor referente ao pró-rata (calculado em dias de uso do novo plano) será adicionado automaticamente à próxima fatura gerada.

3.6.1.2. 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 10.3 infra.

3.6.2. A efetivação desses pagamentos antecipados NÃO ALTERARÁ a vigência 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.

3.7. Nos casos de rescisão antecipada ou não renovação do Contrato exclusivamente em planos com periodicidade mensal, o **CLIENTE** declara-se ciente e de acordo que não haverá devolução ou reembolso de quaisquer valores pagos, permanecendo o serviço disponível até o final da respectiva periodicidade.

3.7.1. Nos casos de rescisão antecipada ou não renovação do Contrato, em planos com periodicidade anual, bienal ou quadrienal, o **CLIENTE** declara-se ciente e de acordo que perderá eventual desconto e/ou crédito 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:

- a) O valor total do plano escolhido que seria devido sem o desconto, multiplicado pelo número de meses que perdurou a prestação de serviços; e
- b) O valor de eventual multa devida pela rescisão antecipada;

3.7.1.1. Por mera liberalidade e a seu exclusivo critério, a **LOCAWEB** poderá converter eventuais saldos credores remanescentes após os descontos previstos na cláusula 3.7.1. em créditos para uso na plataforma. Tais créditos deverão ser utilizados pelo **CLIENTE** no prazo máximo de 90 (noventa) dias, findo o qual expirarão automaticamente sem direito a qualquer nova compensação ou restituição em pecúnia.

3.7.2. 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 10.2 infra.

3.8. O valor das licenças e serviços adicionais utilizados 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 10 do presente Contrato.

4. DA FORMA DE PAGAMENTO

4.1. Os pagamentos deverão ser realizados, por meio de cartão de crédito, boleto bancário ou PIX, sendo estes os únicos meios autorizados 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**.

4.2 A disponibilização da utilização da licença do programa será iniciada no prazo máximo de até 1 (um) dia útil contados do aceite eletrônico do presente Contrato e pagamento da primeira periodicidade.

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. Caso o **CLIENTE** opte pelas modalidades de CARTÃO DE CRÉDITO ou PIX, a liberação do programa ocorrerá mediante a confirmação da transação, seja pela autorização da operadora do cartão ou pela confirmação do primeiro pagamento via PIX.

4.4.1. Ao fornecer seus dados de pagamento, o **CLIENTE** concede AUTORIZAÇÃO PERMANENTE à **LOCAWEB** para que todas as cobranças decorrentes deste contrato sejam debitadas automaticamente no meio de pagamento cadastrado, até a extinção do contrato ou alteração formal da modalidade de pagamento.

4.4.2. A **LOCAWEB** manterá os dados fornecidos em seus registros, ficando expressamente autorizada a utilizá-los para as subseqüentes renovações e faturamentos (mensais ou trimestrais).

4.4.3. Caso os dados vinculados ao meio de pagamento utilizado (cartão ou conta) não pertença ao **CLIENTE**, este assume plena responsabilidade civil e criminal perante o titular pela utilização realizada.

4.4.4. É obrigação exclusiva do **CLIENTE** solicitar a cessação dos débitos automáticos, caso não deseje a renovação do contrato ou pretenda alterar a forma de pagamento originalmente escolhida.

5. OBRIGAÇÕES DO CLIENTE

5.1 São obrigações do **CLIENTE**:

5.1.1 Pagar pontualmente as os vencimentos, de acordo com o plano contratado e/ou os acréscimos referentes às licenças adicionais.

5.1.2 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 13.3, 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 **LOCAWEB**, ficando facultada, inclusive, a denúncia da lide, quando for o caso.

5.1.5. Responder, com exclusividade, pelo conteúdo do "site" e sua licitude, incluindo, mas não se limitando a revisão, aprovação e legalidade de todo o conteúdo gerado pelas ferramentas de IA e declarando-se o **CLIENTE**, único e exclusivamente responsável, devendo responder 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, logotipo, ou qualquer outra protegida pela legislação de direito intelectual, gerada ou não por IA, oferta comercial de produtos e/ou serviços que forem formuladas e/ou transitarem e/ou permanecerem, a qualquer título, no "site" criado, por intermédio do Criador de Sites com IA com IA, sejam elas inseridas pelo **CLIENTE**, por terceiros e/ou resultantes de processamento automatizado de algoritmos.

5.1.5.2. O **CLIENTE** declara-se ciente de que os resultados gerados por ferramentas de IA podem apresentar semelhanças com conteúdo preexistentes, cabendo exclusivamente ao **CLIENTE** a

validação jurídica quanto à originalidade e à ausência de infração a direitos autorais de terceiros antes de qualquer uso ou publicação, isentando a **LOCAWEB** de qualquer responsabilidade, nos termos do item 5.1.5. supra.

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) 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), 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. Responder com exclusividade pelo sub-domínio escolhido, garantindo que o mesmo não afronta a moral, a legalidade, 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**.

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

5.1.11. 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 "HELP DESK", em conformidade com o disposto na cláusula 13.3, 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.

5.3 Respeitar fielmente o COMPROMISSO ANTI-SPAM da **LOCAWEB**, tal como exibido do "site" <https://www.locaweb.com.br/politicas/> devidamente registrado sob nº 8668039 pelo Oficial do 3º Serviço de Registro de Títulos e Documentos de São Paulo, Capital, em 11.04.2008, ou pelo texto que vier a substituí-lo, que passa a integrar o presente contrato, não enviando e nem permitindo que se envie qualquer tipo comunicação 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**. Citando como exemplo 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; A prática de qualquer ato do **CLIENTE** do qual resulte o bloqueio do IP da **LOCAWEB** por qualquer órgão e/ou organismo ANTISPAM; 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.

5.4. Responder com exclusividade pelo conteúdo do(s) "site"(s) 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. O **CLIENTE** assume a responsabilidade exclusiva, civil e criminal, por todo e qualquer conteúdo, dado ou informação inserido, hospedado ou transmitido através da plataforma SaaS, garantindo que o mesmo não viola direitos de terceiros ou a legislação vigente.

5.5.1. É terminantemente proibido ao **CLIENTE** utilizar a plataforma para hospedar, divulgar ou facilitar:

- a) Materiais que violem direitos de propriedade intelectual (pirataria, softwares "crackeados", marcas de terceiros sem autorização);
- b) Conteúdo de cunho discriminatório, ofensivo, que promova o ódio, violência, racismo ou apologia a crimes;
- c) Material de teor sexual explícito envolvendo menores de idade (pornografia infantil) ou que viole a dignidade humana;
- d) Práticas de fraude eletrônica, tais como *phishing*, páginas clonadas de instituições financeiras, esquemas de pirâmide ou estelionato;
- e) Disseminação de softwares maliciosos (*vírus, malware, spyware*) ou ferramentas destinadas a ataques cibernéticos;
- f) Envio de mensagens não solicitadas em massa (*SPAM*) ou qualquer prática que degrade a performance da infraestrutura da **CONTRATADA**.

5.5.2. O **CLIENTE** declara estar ciente de que o descumprimento de qualquer item acima constitui infração contratual grave, sujeitando-o à suspensão imediata dos serviços conforme previsto na Cláusula 10.5., sem prejuízo da rescisão motivada do contrato.

5.6 Sob pena de imediata suspensão da prestação dos serviços independentemente de aviso ou notificação, o **CLIENTE** não deve utilizar o Criador de Sites com IA com IA:

5.6.1 Para hospedagem de qualquer tipo de 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.

5.6.2. Permitindo 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.

5.6.3. O fornecimento de recursos de Inteligência Artificial para geração de conteúdo (imagens e textos) está condicionado ao uso racional e não abusivo pelo **CLIENTE**. Caso a **LOCAWEB** identifique, a seu exclusivo critério, um volume de utilização que possa comprometer a performance, a estabilidade ou a segurança da infraestrutura compartilhada, reserva-se o direito

de suspender temporariamente o acesso a tais funcionalidades, independentemente da possibilidade de rescisão do Contrato, nos termos da cláusula 10.

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.

5.8. O **CLIENTE** assume total e exclusiva responsabilidade por qualquer dado inserido nas ferramentas de IA, garantindo que possui base legal adequada para tal tratamento. Em caso de inserção indevida de dados sensíveis ou protegidos por sigilo, o **CLIENTE** deverá indenizar e manter a **LOCAWEB** indene de quaisquer sanções administrativas ou condenações judiciais decorrentes de tal incidente.

5.9. 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.

5.9.1. 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.

5.10. O **CLIENTE** concorda e autoriza a divulgação gratuita durante a vigência do presente Contrato, e por um prazo de até 6 (seis) meses contados da rescisão, do seu nome comercial (nome fantasia) e marca da empresa (logotipo) em (i) materiais institucionais impressos, tais como (mas não restritos a) propostas comerciais da **LOCAWEB**, e em (ii) materiais digitais e mídias eletrônicas, apresentações digitais, vídeos, e "site" da **LOCAWEB**, e ainda em ações publicitárias diversas, a exclusivo critério da **LOCAWEB**.

5.11. O **CLIENTE** e seus Representantes declaram estar cientes e de acordo, com o Código de Ética e Conduta e a Política de Transações com Partes Relacionadas e Conflitos de Interesses da **LOCAWEB**, disponíveis no website: ri.locaweb.com.br, comprometendo-se a respeitá-los em seu inteiro teor e forma. O não cumprimento pelo **CLIENTE**, de suas diretrizes, será considerada uma infração grave e poderá ensejar a rescisão contratual por justa causa, que culminará, automaticamente, no direito de suspensão do Contrato e cumprimento de outras obrigações, bem como na obrigação do **CLIENTE** de indenizar a **LOCAWEB** e seus Representantes por perdas e danos eventualmente incorridos.

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, 24 horas por dia, 7 dias por semana.

6.1.2. Fica expressamente ressalvado que eventuais problemas decorrentes dos integradores e/ou quaisquer terceiros vinculados aos serviços, tais como YAPAY, WhatsApp, Google, APIs de IA e outros integradores externos deverão ser resolvidos diretamente junto à central de atendimento de seus fabricantes/prestadores.

6.1.3. 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.

6.1.3.1 Nos casos de urgência, assim entendidos aqueles que coloquem em risco o regular funcionamento do servidor onde está o Criador de Sites com IA com IA 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.

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

6.1.3.3 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.

6.1.3.4. 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 15.2.

6.3. Disponibilizar através do site www.locaweb.com.br as instruções que possibilitem que o 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, o mais breve possível, ao **CLIENTE**, a fim de que o mesmo possa adotar as medias tendentes a evitar a possibilidade dessas práticas.

6.5. Fornecer ambiente tecnológico com proteção multicamadas, ficando estabelecido que, após a disponibilização do acesso ao Criador de Sites com IA, a gestão da segurança lógica interna e configurações específicas são de responsabilidade exclusiva do **CLIENTE**, de modo que a **LOCWEB** não será responsabilizada por vulnerabilidades ou incidentes decorrentes de ações ou omissões do **CLIENTE** que comprometam a integridade ou a segurança do ambiente contratado.

6.6. Fica expressamente ratificado que a **LOCWEB** não efetua qualquer tipo de backup, tampouco do conteúdo do "site", nesse sentido, o **CLIENTE**, declara-se ciente e de acordo de que:

6.6.1 Mensagens de e-mail que existam armazenadas e/ou que transitem pelas caixas postais, bem como o conteúdo do "site" 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;

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

6.6.3. 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 e/ou do conteúdo do seu site.

6.7. Serão excludentes de responsabilidade da LOCAWEB:

a) a precisão, veracidade, integridade ou correção gramatical dos textos gerados automaticamente através da utilização de ferramentas de IA, a qual possui caráter estritamente de auxílio criativo;

b) pelos modelos de linguagem que podem apresentar fenômenos de "alucinação" (geração de informações falsas ou desconexas) e/ou erros gramaticais, sendo de responsabilidade única e exclusiva do **CLIENTE**, na qualidade de revisor final, a validação de todo o conteúdo antes de sua publicação ou utilização, não cabendo qualquer pleito de reparação ou indenização por eventuais incorreções no material entregue; e

c) 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. DA UTILIZAÇÃO DAS SENHAS DE ADMINISTRAÇÃO E DA DECLARAÇÃO DE RESPONSABILIDADE

7.1 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.

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 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**.

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 **LOCAWEB** 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 **LOCAWEB** 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 **LOCAWEB** 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 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 **LOCAWEB**.

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

8.1 Declara o **CLIENTE** estar ciente e de acordo que a **LOCAWEB** cumprirá imediatamente qualquer ordem judicial ou administrativa vinculante que determine a suspensão da licença ou a retirada do "site" do ar, independentemente de prévia notificação ao **CLIENTE**.

8.2 Em casos 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 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.

8.3. O **CLIENTE** é o único responsável pelo conteúdo inserido na plataforma. No entanto, a **LOCAWEB** reserva-se o direito de suspender ou retirar o "site" do ar, independentemente de ordem judicial ou administrativa, caso identifique ou receba denúncias fundamentadas de violações aos explicitos termos da lei, cujos termos podem incluir, mas não se limitam a:

- a) Conteúdo flagrantemente ilícito (ex: pornografia infantil, crimes de ódio, apologia ao crime);
- b) Atividades fraudulentas (ex: *phishing*, páginas clonadas, estelionato);
- c) Violação grave de direitos de propriedade intelectual.

8.3.1. Nestes casos, a **LOCAWEB** comunicará o **CLIENTE** imediatamente após a suspensão, permitindo que este tome as providências cabíveis ou exerça seu direito de defesa, sem que a suspensão gere qualquer direito a indenização ou ressarcimento ao **CLIENTE**.

9. SIGILO E CONFIDENCIALIDADE

9.1 As partes acordam que as informações, que incluem, mas não se limitam a constantes na base de dados (incluindo quaisquer dados pessoais), projetos, relatórios, descrição técnica, segredo industrial relativo ao Software, aos analytics realizados, correspondências eletrônicas (e-mail) que trafegarem, bem como as demais informações reveladas por quaisquer meios pela **LOCAWEB** ao **CLIENTE** em razão do presente Contrato (as "Informações Confidenciais"), estão cobertas pela cláusula de sigilo e confidencialidade, não podendo as Partes, ressalvado o 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 Confidenciais a terceiros.

9.2. A **LOCAWEB** não será responsável por qualquer divulgação ou revelação indevida de Informações Confidenciais resultantes de atos de funcionários, representantes prepostos, colaboradores ou de pessoas autorizadas pela **CLIENTE** e nem daquelas resultantes da ação criminosa ou irregular de terceiros ("hackers") fora dos limites da inevitabilidade ou capacidade de impedimento técnico no momento em que vier a ocorrer.

9.3. Não serão consideradas confidenciais as informações que, por motivos outros e não decorrentes desse Contrato, (i) sejam de propriedade de uma das Partes e se tornarem públicas por liberalidade da parte titular das informações, (ii) se tornarem pública por ordem emanada da autoridade competente, ou (iii) não havia o dever de confidencialidade a critério da Parte titular das informações.

9.4. Havendo determinação emanada de autoridade competente, a Parte que a receber deve comunicar a outra, nos exatos termos da solicitação, salvo em caso de sigilo ou sigilo solicitado pela autoridade competente, em prazo razoável para que a Parte titular da Informação Confidencial possa tomar as medidas necessárias ou cabíveis.

9.5. A obrigação de confidencialidade é aplicável durante todo o prazo em que vigorar o presente Contrato e por mais 30 (trinta) dias após o encerramento de sua vigência.

10. DENÚNCIA, RESCISÃO E PENALIDADES

10.1 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. Decorrido este prazo, os dados serão deletados (apagados) DE FORMA DEFINITIVA E SEM QUALQUER POSSIBILIDADE DE RECUPERAÇÃO.

10.2 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.

10.2.1 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.

10.3 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, sem prejuízo da exclusão permanente da conta e de todos os dados nela contidos, sem qualquer possibilidade de recuperação de conteúdo, imagens ou configurações.

10.3.1 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 10.2, supra, tornando o total assim apurado prontamente vencido e exigível.

10.3.2. 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.

10.4. A rescisão antecipada de contratos com periodicidade de pagamento anual, bienal ou quadrienal, será objeto de pagamento de multa equivalente à 20% (vinte por cento) sobre o valor das mensalidades faltantes, calculadas após a exclusão de eventual desconto aplicado, nos termos da cláusula 3.7.1., 3.7.1.1. e 3.7.2 supra.

10.5. 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.

10.5.1 Ocorrendo a rescisão do presente contrato por inadimplemento, nos termos da cláusula 10.5., 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 **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.

11. REPRISTINAÇÃO

11.1. Na hipótese de rescisão do presente Contrato por falta de pagamento de qualquer valor devido pelo **CLIENTE**, caso o **CLIENTE** manifeste expressamente sua vontade de revalidar o Contrato e retomar o uso da Licença, o **CLIENTE** poderá ter-lhe concedida a repristinação/reativação do presente Contrato, que voltará a vigorar em todos os seus expressos termos, se (i) houver condições técnicas para tanto, (ii) os dados do **CLIENTE** existentes na Licença contratada não tiverem sido apagados, e (iii) o **CLIENTE** pagar integralmente as quantias em atraso, somado a todas as penalidades contratuais ora pactuadas e com o pagamento da taxa adiante mencionada, possibilitando o reinício da prestação do(s) serviço(s).

11.2 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.

12. DA MANUTENÇÃO DE DADOS

12.1. Deixando de vigorar o presente contrato por iniciativa de quaisquer das Partes a base de dados do **CLIENTE**, incluindo conteúdo do site, imagens, textos, personalizações e histórico de chamados, será mantida pelo prazo de 30 (trinta) dias, findo o qual todos os dados serão deletados permanentemente de acordo com a Política de Privacidade da **LOCAWEB**, independentemente de aviso ou notificação, operando-se de forma definitiva e irreversível, sem qualquer possibilidade de recuperação técnica.

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

13. COMUNICAÇÃO ENTRE AS PARTES

13.1 Os contatos e/ou simples comunicação entre as partes ora contratantes para tudo o que seja decorrente do presente contrato se fará via chamado no HelpDesk, meio esse aceito por ambas como meio hábil para essa finalidade.

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

13.3 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 **LOCAWEB** denominado "Help Desk", acessível pelo "site" www.locaweb.com.br ou pela Central do Cliente, mediante utilização de senha de administração e de "login"

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

14.1 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.

14.2 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.

14.2.1. Entende-se por garantia de desempenho para efeitos do presente contrato a acessibilidade pelo **CLIENTE** aos programas licenciados e disponibilizados nos servidores da **LOCAWEB**, 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;
- e) Falhas ocasionadas por incompatibilidade entre os programas ora licenciados e eventuais outros programas ou equipamentos utilizados pelo **CLIENTE**.

14.3 O não atingimento do acordo de nível de serviço proposto pela **LOCAWEB** gerará para o **CLIENTE** o direito a créditos calculados sobre o valor da próxima renovação de periodicidade nos percentuais abaixo previstos, 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;
- 40% se o programa ficar fora do ar de 4,1% a 5,0% do tempo; e
- 50% se o programa ficar fora do ar por mais de 5,0% do tempo, sempre em cada mês civil.

14.3.1. Os créditos decorrentes do descumprimento de SLA deverão ser utilizados no prazo máximo de 90 (noventa) dias, sob pena de expirarem.

14.3.2. 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.

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

14.4. 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.

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

15. REGISTRO, ALTERAÇÕES E TERMINOLOGIA TÉCNICA.

15.1 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/>.

15.2 A **LOCAWEB** poderá promover alterações nas cláusulas e condições padrão de contratação, mediante a publicação de uma nova versão em seu site. Cada renovação automática do serviço seguirá as regras do Contrato vigente na data de início do novo período de renovação .

15.2.1 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, independentemente de registro de alteração do contrato padrão.

15.3 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**.

15.4. Caso, nos termos da cláusula 15.3, 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.

15.4.2. Caso deixe de haver a possibilidade técnica de prestação de algum serviço opcional, aplica-se a cláusula 6.1.1.

15.4.3. 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.

15.5. 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.

16. FORO

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

São Paulo, 26 de março de 2026.

LWSA S/A