

CONTRATO PADRÃO – REGISTRO N.º
VERSÃO 2.2020

INSTRUMENTO PARTICULAR DE CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE
SERVIÇOS DE HOSPEDAGEM DE E-MAIL

ÍNDICE

I.4 PREMISSAS	6
1. DO OBJETO DO CONTRATO	7
1.1 SERVIÇO E-MAIL LOCAWEB	7
1.2 SERVIÇO EXCHANGE	7
2. DO PRAZO DO PRESENTE CONTRATO, RENOVAÇÃO E REAJUSTES.	8
3. DO PREÇO DOS SERVIÇOS, PERIODICIDADE DOS PAGAMENTOS E DATAS DE VENCIMENTO.	9
4. DA FORMA DE PAGAMENTO	14
5. OBRIGAÇÕES DO CONTRATANTE.....	16
6. OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA	19
7. DA PROTEÇÃO DO SERVIDOR COMPARTILHADO.....	21
8. ALERTAS SOBRE A UTILIZAÇÃO DO PROGRAMA ANTIVÍRUS E SOBRE A INEXISTÊNCIA DE BACKUP DE MENSAGENS DE E-MAIL	21
9. DA UTILIZAÇÃO DA SENHA DE ADMINISTRAÇÃO DO SERVIÇO E DA DECLARAÇÃO DE RESPONSABILIDADE	22
10. CONTRATANTE COM E SEM DOMÍNIO PRÓPRIO - REGRAS.....	24
11. CONTRATO CELEBRADO POR TERCEIRO NÃO TITULAR DO REGISTRO DE DOMÍNIO NO ÓRGÃO COMPETENTE	24
12. ACESSORIEDADE E CANCELAMENTO	25
13.DA RETIRADA DO SERVIÇO DO AR A PEDIDO DE AUTORIDADES.....	25
14. SIGILO E CONFIDENCIALIDADE.....	25
15. PENALIDADES E RESCISÃO	26
16. REPRISTINAÇÃO	28
17. DA COMUNICAÇÃO DA INADIMPLÊNCIA	28
18. DA MANUTENÇÃO DE DADOS.....	28
19. COMUNICAÇÃO ENTRE AS PARTES	28
20. DO ACORDO DE NÍVEL DE SERVIÇO OU SLA (SERVICE LEVEL AGREEMENT).....	29
21. REGISTRO, ALTERAÇÕES E TERMINOLOGIA TÉCNICA.	30
22. DE EVENTUAIS OUTROS CONTRATOS.....	32
23. FORO DE ELEIÇÃO	32

PREÂMBULO

I. 1 PARTES

CONTRATANTE PESSOA FÍSICA:

NOME: ENDEREÇO: RG: CPF: TELEFONE: FAX: DOMÍNIO DAS CONTAS DE E-MAIL QUE SERÃO HOSPEDADAS: E-MAIL´s DE CONTATO:		
Tipo de e-mail	Endereço de e-mail escolhido	Finalidade do endereço
PRINCIPAL		Recebimento da senha de administração, de avisos, de comunicação pelo HelpDesk, alerta de desativação e comunicados gerais destinados ao responsável pelo site. ATENÇÃO ESPECIAL - EXAMINE COM CUIDADO O CAPÍTULO 9 DO CONTRATO
SECUNDÁRIO		Recebimento da senha de administração. ATENÇÃO ESPECIAL - EXAMINE COM CUIDADO O CAPÍTULO 9 DO CONTRATO
COBRANÇA		Recebimento de boletos eletrônicos, alerta de inadimplência, alerta de desativação.
Obs: A CRITÉRIO DO CONTRATANTE O E-MAIL DE CONTATO, O E-MAIL PRINCIPAL E O E-MAIL DE COBRANÇA PODEM SER O MESMO		
DATA DA INSCRIÇÃO:		

CONTRATANTE PESSOA JURÍDICA:

RAZÃO SOCIAL:		CNPJ:
ENDEREÇO:		
REPRESENTANTE LEGAL:		
RG:		
TELEFONE:		FAX:
DOMÍNIO DAS CONTAS DE E-MAIL QUE SERÃO HOSPEDADAS:		
E-MAIL´s DE CONTATO:		
Tipo de e-mail	Endereço de e-mail escolhido	Finalidade do endereço
PRINCIPAL		Recebimento da senha de administração, de avisos, de comunicação pelo HelpDesk, alerta de desativação e comunicados gerais destinados ao responsável pelo site. ATENÇÃO ESPECIAL - EXAMINE COM CUIDADO O CAPÍTULO 9 DO CONTRATO
SECUNDÁRIO		Recebimento da senha de administração. ATENÇÃO ESPECIAL - EXAMINE COM CUIDADO O CAPÍTULO 9 DO CONTRATO
COBRANÇA		Recebimento de boletos eletrônicos, alerta de inadimplência, alerta de desativação.
Obs: A CRITÉRIO DO CONTRATANTE O E-MAIL PRINCIPAL E O E-MAIL DE COBRANÇA PODEM SER O MESMO		
DATA DA INSCRIÇÃO:		

CONTRATADA

<p>LOCAWEB SERVIÇOS DE INTERNET S/A, com sede, à Rua Itapaiúna 2434, Jardim Morumbi, São Paulo, Estado de São Paulo, Brasil, inscrita no C.N.P.J../M.F sob o n.º 02.351.877/0001-52. TELEFONE PARA ATENDIMENTO AO CLIENTE: (11) 3544-0500</p> <p>E-mail de contato: info@locaweb.com.br</p>
--

I.2 DESCRIÇÃO DOS PLANOS E CUSTO DOS SERVIÇOS

PLANOS E-MAIL LOCAWEB		
	PREÇO	COBRANÇA
TAXA DE INSCRIÇÃO	ISENTA	----
	PREÇO	COBRANÇA
PLANO E-MAIL LOCAWEB BASIC 10 10 contas de e-mail Limite de 10 GB para cada caixa postal Limite de um domínio por plano	R\$16,00	MENSAL
PLANO E-MAIL LOCAWEB INITIAL 25 25 contas de e-mail Limite de 10 GB para cada caixa postal Limite de um domínio por plano	R\$27,40	MENSAL
PLANO E-MAIL LOCAWEB INITIAL 50 50 contas de e-mail Limite de 10 GB para cada caixa postal Limite de um domínio por plano	R\$53,80	MENSAL
PLANO E-MAIL LOCAWEB INITIAL 100 100 contas de e-mail Limite de 10 GB para cada caixa postal Limite de um domínio por plano	R\$90,10	MENSAL
PLANO E-MAIL LOCAWEB INITIAL 200 200 contas de e-mail Limite de 10 GB para cada caixa postal Possibilidade de inclusão de diversos domínios e criação de caixas postais independentes entre eles.	R\$130,80	MENSAL
PLANO E-MAIL LOCAWEB STANDARD 10 10 contas de e-mail Limite de 30 GB para cada caixa postal Limite de um domínio por plano	R\$31,30	MENSAL
PLANO E-MAIL LOCAWEB STANDARD 25 25 contas de e-mail Limite de 30 GB para cada caixa postal Limite de um domínio por plano	R\$77,10	MENSAL
PLANO E-MAIL LOCAWEB STANDARD 50 50 contas de e-mail Limite de 30 GB para cada caixa postal Possibilidade de inclusão de diversos domínios e criação de caixas postais independentes entre eles.	R\$149,00	MENSAL
PLANO E-MAIL LOCAWEB STANDARD 100 100 contas de e-mail Limite de 30 GB para cada caixa postal Possibilidade de inclusão de diversos domínios e criação de caixas postais independentes entre eles.	R\$289,90	MENSAL
PLANO E-MAIL LOCAWEB BUSINESS 5 5 contas de e-mail Limite de 50 GB para cada caixa postal Limite de um domínio por plano	R\$27,20	MENSAL
PLANO E-MAIL LOCAWEB BUSINESS 10 10 contas de e-mail Limite de 50 GB para cada caixa postal	R\$54,10	MENSAL

Limite de um domínio por plano		
PLANO E-MAIL LOCAWEB BUSINESS 25 25 contas de e-mail Limite de 50 GB para cada caixa postal Possibilidade de inclusão de diversos domínios e criação de caixas postais independentes entre eles.	R\$132,90	MENSAL
PLANO E-MAIL LOCAWEB BUSINESS 50 50 contas de e-mail Limite de 50 GB para cada caixa postal Possibilidade de inclusão de diversos domínios e criação de caixas postais independentes entre eles.	R\$263,30	MENSAL

LIMITES VÁLIDOS PARA TODOS OS PLANOS E-MAIL LOCAWEB:

- Limite de 25 MB para cada mensagem de saída via Webmail;
- Limite de 40 MB para cada mensagem de saída via Outlook;
- Limite de 40 MB por mensagem recebida;
- Limite de 100 destinatários para cada e-mail enviado;
- Limite de vinte arquivos anexados (atachados) para cada e-mail enviado;
- Limite de 100 mensagens enviadas a cada 1 hora para cada caixa postal do seu domínio;
- Limite de 1000 mensagens enviadas pelo mesmo IP do seu domínio a cada 1 hora;
- Limite de 30 (trinta) dias para armazenamento de e-mails nas pastas “lixeira” e “Spam”, a contar do recebimento da mensagem ou de sua remoção manual pelo CONTRATANTE para a respectiva pasta.
- Não há limite de mensagens enviadas para e-mails do mesmo domínio que estejam hospedado na Locaweb.

SERVIÇO ADICIONAL PARA OS PLANOS E-MAIL LOCAWEB

	PREÇO UNITÁRIO	COBRANÇA
Conta Adicional e-mail Locaweb 10GB	R\$1,28	Mensal
Conta Adicional e-mail Locaweb 15GB	R\$1,40	Mensal
Conta Adicional e-mail Locaweb 30GB	R\$3,30	Mensal
Conta Adicional e-mail Locaweb 50GB	R\$5,50	Mensal

PLANO EXCHANGE

	PREÇO	COBRANÇA
Conta Basic 10 GB por caixa postal	R\$14,81/Conta Contratada	MENSAL
Conta Standard 25 GB por caixa postal	R\$24,43/Conta Contratada	MENSAL
Conta Standard 50 GB por caixa postal	R\$34,49/Conta Contratada	MENSAL

LIMITES VÁLIDOS PARA O PLANO EXCHANGE:

- Limite de 20 MB por mensagem enviada;
- Limite de 20 MB por mensagem recebida;
- Limite de 100 destinatários para cada mensagem enviada;
- Limite de Contatos por caixa postal: 1000 contatos.
- Limite de quantidade de grupos por caixa postal: 100

PLANO ESCOLHIDO (E-MAIL LOCAWEB):	
QUANTIDADE DE CONTAS EXCHANGE BASIC CONTRATADAS:	
QUANTIDADE DE CONTAS EXCHANGE STANDARD CONTRATADAS:	
TOTAL DEVIDO	

COBRANÇA MENSAL/TRIMESTRAL

Valor mínimo para cobrança mensal: (se o valor mensal devido for inferior a R\$ 50,00 a cobrança será trimestral)	R\$ 50,00
--	-----------

I.3. PRAZO DO CONTRATO

90 dias

I.4 PREMISAS

CONSIDERANDO

- i. Que a **CONTRATADA** é empresa que atua no ramo de informática mediante o uso de servidor compartilhado que, inclusive, pode ser utilizado como servidor de e-mail;
- ii. Que a utilização de servidor compartilhado acarreta substancial redução do custo do serviço;
- iii. Que a única exigência como pré-requisito para a aquisição do serviço **EXCHANGE E E-MAIL LOCAWEB** é a de que:
 - O interessado já possua um nome de domínio próprio em algum lugar da internet registrado em seu nome no órgão competente (Registro.Br) ou outro autorizado a tanto, ou;
 - alternativamente, utilize um domínio não próprio, disponibilizado pela **CONTRATADA**, ao qual o **CONTRATANTE** adicionará seu nome de identificação;
- iv . Que, **DESDE QUE OBSERVADAS AS LIMITAÇÕES DE USO IMPOSTAS PELO COMPARTILHAMENTO**, a **CONTRATADA** tem condição técnica de oferecer um SLA (Service Level Agreement ou acordo de nível de serviços ou garantia de desempenho) de manutenção no ar do servidor de e-mail por 99,5 % do tempo, em cada mês, ressalvadas as hipóteses previstas na cláusula específica do presente contrato;

v. Que o **CONTRATANTE** deseja aproveitar-se do barateamento de custo decorrente do uso de servidor compartilhado, mesmo sendo alertado: a) de que existem limitações advindas do compartilhamento e restrições de utilização que devem ser observadas para preservar o funcionamento do serviço, todas elas especificadas no corpo do presente contrato, e; b) de que a inobservância das restrições de uso acarretam a retirada do serviço do ar, impedindo o cumprimento do SLA (Service Level Agreement ou acordo de nível de serviços ou garantia de desempenho) contratado,

TÊM ENTRE SI JUSTO E CONTRATADO O SEGUINTE:

1. DO OBJETO DO CONTRATO

1.1 SERVIÇO E-MAIL LOCAWEB

1.1.1 O “Serviço E-mail Locaweb” consiste na disponibilização de blocos de caixas postais a serem utilizadas, por um ou mais domínios a variar de acordo com o plano contratado e descrito no preâmbulo, para interface de e-mails (correspondência eletrônica) mediante pagamento antecipado, variando a quantidade de caixas postais disponibilizadas de acordo com os planos oferecidos e detalhados no preâmbulo do presente contrato.

1.1.2. O **CONTRATANTE** deverá escolher o plano que melhor lhe convier, conforme mencionados nos quadros constantes do item 1.2 do Preâmbulo.

1.1.3. A escolha do plano que melhor atenda às necessidades do **CONTRATANTE** e o acompanhamento da manutenção da adequação do plano à utilização dada é de responsabilidade única e exclusiva do **CONTRATANTE**. Quaisquer dúvidas eventualmente manifestadas a respeito da adequação, a qualquer tempo, do plano escolhido, poderão ser solucionadas pela **CONTRATADA**, desde que os esclarecimentos sejam solicitados mediante chamada ao “HELP DESK”, nos termos do capítulo específico do presente contrato.

1.2 SERVIÇO EXCHANGE

1.2.1 O serviço Exchange consiste na disponibilização de caixas-postais de e-mail, que serão hospedadas em um servidor dotado do software Microsoft Exchange, para interface de e-mail (correspondência eletrônica) mediante pagamento antecipado.

1.2.1.1 Essas caixas-postais contratadas poderão ser acessadas de qualquer computador conectado à internet através do cliente web do Microsoft Exchange (Outlook Web Access) através de browser ou com a utilização do software Outlook da Microsoft (ou outro compatível conforme orientação da Microsoft).

1.2.2 O CONTRATANTE poderá contratar caixas-postais conforme planos mencionados nos quadros constantes do item 1.2 do Preâmbulo do presente. A contratação de serviços adicionais/opcionais poderá ser efetuada no momento da celebração do presente contrato ou posteriormente (vide cláusula específica abaixo); serviços complementares esses que serão cobrados no primeiro pagamento vencível após a solicitação dessa contratação complementar, passando a fazer parte integrante do objeto do contrato.

2. DO PRAZO DO PRESENTE CONTRATO, RENOVAÇÃO E REAJUSTES.

2.1. O presente contrato é celebrado pelo prazo constante do preâmbulo do presente, renovável por iguais períodos, sucessivamente, desde que não haja denúncia por qualquer das partes.

2.1.2 O início da prestação dos serviços e, portanto, o início da fluência do prazo contratual se dará a partir da instalação que ocorrerá no prazo máximo de dois dias úteis seguintes à comprovação do pagamento da taxa de inscrição e da primeira mensalidade, trimestralidade, semestralidade ou anuidade, conforme o caso, observadas as condições abaixo:

2.1.2.1 Domínio já hospedado na Locaweb: no prazo acima previsto, será liberada a área para o CONTRATANTE gerenciar as caixas postais contratadas, independentemente de qualquer outra formalidade.

2.1.2.2 Domínio hospedado em outro local que não a **Locaweb**: a ativação do serviço dependerá, da transferência do MX (servidor controlador de e-mails) para a **Locaweb**, providência essa que caberá ao **CONTRATANTE**, que deverá solicitá-la ao seu anterior provedor de hospedagem e posterior comunicação à **CONTRATADA** da efetivação dessa providência.

2.2. O presente estará automaticamente renovado com a efetivação de cada pagamento do preço, na forma abaixo disciplinada, ou seja, do pagamento de cada nova trimestralidade (para pagamentos trimestrais) ou da primeira mensalidade de cada novo trimestre (para pagamentos mensais). Nos casos de pagamentos semestrais ou anuais, o contrato será considerado renovado, de pleno direito, a cada três meses, nos termos da cláusula 3.7 infra.

2.2.1. Findo o período pré-pago sem que seja feito o pagamento do período posterior e, por consequência, a renovação, o serviço será suspenso ao término do mês, trimestre, semestre ou ano de pré-pagamento, independentemente de qualquer aviso ou comunicação. Caso o não pagamento ocorra na vigência do contrato que é de 90 (noventa) dias, o contrato será considerado rescindido de pleno direito, nos termos da cláusula 15.2 e sujeitará o **CONTRATANTE** ao pagamento da multa prevista na cláusula 15.10.

2.2.2. A contratação inicial não garante, nas futuras renovações, o direito de manutenção das condições vigentes na data da contratação inicial. As renovações sempre se farão pelos preços e condições vigentes à data de cada renovação.

2.3. Caso seja introduzida alguma alteração nas cláusulas e condições do presente contrato padrão, de acordo com o previsto no capítulo específico abaixo (21), 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.

2.4. Em caso de renovações sucessivas e continuidade da prestação de serviço, o preço contratado será reajustado a cada ano a contar da data da celebração do contrato inicial, de acordo com a variação do índice IGPM/FGV.

3. DO PREÇO DOS SERVIÇOS, PERIODICIDADE DOS PAGAMENTOS E DATAS DE VENCIMENTO.

3.1. Para o início da prestação dos serviços, em qualquer plano, será cobrada a taxa de inscrição prevista no preâmbulo do presente contrato.

3.2. O **CONTRATANTE** pagará à **CONTRATADA** pela prestação dos serviços contratados, nos limites constantes dos quadros integrantes do item 1.2 do Preâmbulo do presente contrato, para cada um dos planos disponíveis, o valor mensal, especificado nos mencionados quadros para o plano escolhido.

3.3. O preço da mensalidade, é calculado para utilização máxima do número de caixas postais e espaço de armazenagem de mensagens por mês especificados no campo “serviços padrão” constantes dos quadros integrantes do item 1.2 do Preâmbulo do presente.

3.3.1. A não utilização pelo **CONTRATANTE** de qualquer outro limite colocado à disposição do **CONTRATANTE**, **NÃO GERARÁ** para ele **CONTRATANTE** nenhum crédito nem desconto, pois os limites ora estipulados estarão mensalmente disponibilizados para ele, bem como **NÃO GERARÁ** direito de transferência para o(s) mês(es) seguinte(s) nem direito de compensação com eventuais utilizações excedentes no(s) mês(es) futuros.

3.4. Em razão de controle físico exercido pela **CONTRATADA**, o limite de espaço contratado e estabelecido para os planos **E-MAIL LOCWEB** e **EXCHANGE** não poderão ser excedidos.

3.5. A alteração de plano poderá ser feita mediante acesso ao “HELP DESK” da **CONTRATADA** pelo **Painel de Controle do serviço** e registro do pedido de alteração.

3.6. Pela prestação dos serviços opcionais, o **CONTRATANTE** pagará à **CONTRATADA** o valor constante dos quadros integrantes do item 1.2 do Preâmbulo do presente, para cada serviço contratado.

3.6.1. **A ADIÇÃO DE SERVIÇOS OPCIONAIS** posteriormente à celebração do presente contrato se fará mediante acesso à página específica de auto-

provisionamento de serviços pelo Painel de Controle do site 'WWW.LOCAWEB.COM.BR' e registro, no mesmo, do pedido de adição.

3.6.1.1. A partir do registro do pedido de adição de novos serviços, os mesmos estarão definitivamente incorporados ao contrato ora firmado, de modo que, a partir de então, caso o **CONTRATANTE** vier, por qualquer motivo e a qualquer tempo, a desistir dessa adição de novos serviços, deverá ele conceder pré-aviso à **CONTRATADA**, na forma do item 15.3 adiante, e efetuar o pagamento do preço desses serviços durante o prazo do aviso-prévio.

3.6.1.2. O pagamento pelos serviços opcionais adicionados obedecerá às regras constantes do Capítulo 4, abaixo, inclusive no tocante à forma de cobrança antecipada.

3.6.1.2.1. Excluem-se da regra geral de cobrança e pagamento antecipado **ÚNICA E EXCLUSIVAMENTE** os serviços opcionais adicionados posteriormente à celebração inicial do presente contrato os quais, justamente pelo fato de terem sido adicionados no curso do contrato, serão cobrados postecipadamente, "pro rata" pelo período que mediar o início de sua prestação e o vencimento do mês ou trimestre em curso. Dessa maneira, o valor dos serviços prestados no mês ou trimestre da inclusão será cobrado na primeira fatura seguinte à inclusão, juntamente com a cobrança antecipada do mês ou trimestre seguinte e, daí por diante, a cobrança seguirá a regra geral de ser feita antecipadamente.

3.6.2. **A EXCLUSÃO DE SERVIÇOS OPCIONAIS** posteriormente à celebração do presente contrato se fará mediante acesso ao "HELP DESK" da **CONTRATADA** pelo Painel de Controle e registro do pedido de exclusão, que será atendido após o prazo do aviso-prévio.

3.7. O pagamento pelos serviços prestados será feito da seguinte forma:

3.7.1. Os serviços dos planos E-MAIL LOCAWEB e **EXCHANGE** serão cobrados **MENSAL ou TRIMESTRALMENTE**, de acordo com o valor devido, nos termos constantes do preâmbulo, e de forma antecipada. O pagamento refere-se sempre aos serviços a serem prestados no mês ou trimestre que se iniciar no dia de sua efetivação.

3.8. A critério único e exclusivo do **CONTRATANTE** e desde que o mesmo manifeste sua intenção através do Painel de Controle, poderá ele alterar a periodicidade de pagamento dos serviços mensais (cláusula 3.7.1 supra) para trimestral ou anual, sendo que o pagamento sempre se referirá ao trimestre ou ano posterior ao do pagamento.

3.8.1. A alteração será válida para pagamentos futuros e não incluirá eventuais faturas já emitidas no momento da alteração, ainda que não recebidas pelo **CONTRATANTE** e/ou não vencidas. O não pagamento das faturas já emitidas resultará na imediata suspensão dos serviços, nos termos da cláusula 15.2 infra.

3.8.2. A opção do **CONTRATANTE** pelo pagamento trimestral do Plano Email Locaweb Basic 10 dará a ele direito a um desconto equivalente a 5% do valor total

devido. Dessa forma, o cálculo do valor a ser pago será efetuado da seguinte forma: $0,95 \times 3 \times \text{valor mensal}$.

3.8.3. A opção do CONTRATANTE pelo pagamento trimestral do Plano Email Locaweb Initial 25 dará a ele direito a um desconto equivalente a 4,74% do valor total devido. Dessa forma, o cálculo do valor a ser pago será efetuado da seguinte forma: $0,9525547445255474 \times 3 \times \text{valor mensal}$.

3.8.4. A opção do CONTRATANTE pelo pagamento trimestral do Plano Email Locaweb Initial 50 dará a ele direito a um desconto equivalente a 5,02% do valor total devido. Dessa forma, o cálculo do valor a ser pago será efetuado da seguinte forma: $0,949814126394052 \times 3 \times \text{valor mensal}$.

3.8.5. A opção do CONTRATANTE pelo pagamento trimestral do Plano Email Locaweb Initial 100 dará a ele direito a um desconto equivalente a 4,99% do valor total devido. Dessa forma, o cálculo do valor a ser pago será efetuado da seguinte forma: $0,9500554938956715 \times 3 \times \text{valor mensal}$.

3.8.6. A opção do CONTRATANTE pelo pagamento trimestral do Plano Email Locaweb Initial 200 dará a ele direito a um desconto equivalente a 4,97% do valor total devido. Dessa forma, o cálculo do valor a ser pago será efetuado da seguinte forma: $0,9503058103975535 \times 3 \times \text{valor mensal}$.

3.8.7. A opção do CONTRATANTE pelo pagamento trimestral do Plano Email Standard 10 dará a ele direito a um desconto equivalente a 5,11% do valor total devido. Dessa forma, o cálculo do valor a ser pago será efetuado da seguinte forma: $0,9488817891373802 \times 3 \times \text{valor mensal}$.

3.8.8. A opção do CONTRATANTE pelo pagamento trimestral do Plano Email Standard 25 dará a ele direito a um desconto equivalente a 4,67% do valor total devido. Dessa forma, o cálculo do valor a ser pago será efetuado da seguinte forma: $0,9533073929961089 \times 3 \times \text{valor mensal}$.

3.8.9. A opção do CONTRATANTE pelo pagamento trimestral do Plano Email Standard 50 dará a ele direito a um desconto equivalente a 5,44% do valor total devido. Dessa forma, o cálculo do valor a ser pago será efetuado da seguinte forma: $0,9456375838926174 \times 3 \times \text{valor mensal}$.

3.8.10. A opção do CONTRATANTE pelo pagamento trimestral do Plano Email Standard 100 dará a ele direito a um desconto equivalente a 6,90% do valor total devido. Dessa forma, o cálculo do valor a ser pago será efetuado da seguinte forma: $0,9310106933425319 \times 3 \times \text{valor mensal}$.

3.8.11. A opção do CONTRATANTE pelo pagamento trimestral do Plano Email Business 5 dará a ele direito a um desconto equivalente a 5,15% do valor total devido. Dessa forma, o cálculo do valor a ser pago será efetuado da seguinte forma: $0,9485294117647059 \times 3 \times \text{valor mensal}$.

3.8.12. A opção do CONTRATANTE pelo pagamento trimestral do Plano Email Business 10 dará a ele direito a um desconto equivalente a 5,18% do valor total

devido. Dessa forma, o cálculo do valor a ser pago será efetuado da seguinte forma: $0,9482439926062847 \times 3 \times$ valor mensal.

3.8.13. A opção do CONTRATANTE pelo pagamento trimestral do Plano Email Business 25 dará a ele direito a um desconto equivalente a 4,97% do valor total devido. Dessa forma, o cálculo do valor a ser pago será efetuado da seguinte forma: $0,9503386004514673 \times 3 \times$ valor mensal.

3.8.14. A opção do CONTRATANTE pelo pagamento trimestral do Plano Email Business 50 dará a ele direito a um desconto equivalente a 4,98% do valor total devido. Dessa forma, o cálculo do valor a ser pago será efetuado da seguinte forma: $0,9502468666919863 \times 3 \times$ valor mensal.

3.8.15. A opção do CONTRATANTE pelo pagamento anual do Plano Email Locaweb Basic 10 dará a ele direito a um desconto equivalente a 10% do valor total devido. Dessa forma, o cálculo do valor a ser pago será efetuado da seguinte forma: $0,95 \times 12 \times$ valor mensal.

3.8.16. A opção do CONTRATANTE pelo pagamento anual do Plano Email Locaweb Initial 25 dará a ele direito a um desconto equivalente a 12,77% do valor total devido. Dessa forma, o cálculo do valor a ser pago será efetuado da seguinte forma: $0,8723 \times 12 \times$ valor mensal.

3.8.17. A opção do CONTRATANTE pelo pagamento anual do Plano Email Locaweb Initial 50 dará a ele direito a um desconto equivalente a 9,09% do valor total devido. Dessa forma, o cálculo do valor a ser pago será efetuado da seguinte forma: $0,9091 \times 12 \times$ valor mensal.

3.8.18. A opção do CONTRATANTE pelo pagamento anual do Plano Email Locaweb Initial 100 dará a ele direito a um desconto equivalente a 11,32% do valor total devido. Dessa forma, o cálculo do valor a ser pago será efetuado da seguinte forma: $0,8868 \times 12 \times$ valor mensal.

3.8.19. A opção do CONTRATANTE pelo pagamento anual do Plano Email Locaweb Initial 200 dará a ele direito a um desconto equivalente a 10,63% do valor total devido. Dessa forma, o cálculo do valor a ser pago será efetuado da seguinte forma: $0,8937 \times 12 \times$ valor mensal.

3.8.20. A opção do CONTRATANTE pelo pagamento anual do Plano Email Standard 10 dará a ele direito a um desconto equivalente a 11,18% do valor total devido. Dessa forma, o cálculo do valor a ser pago será efetuado da seguinte forma: $0,8881789137380192 \times 12 \times$ valor mensal.

3.8.21. A opção do CONTRATANTE pelo pagamento anual do Plano Email Standard 25 dará a ele direito a um desconto equivalente a 11,02% do valor total devido. Dessa forma, o cálculo do valor a ser pago será efetuado da seguinte forma: $0,8897535667963684 \times 12 \times$ valor mensal.

3.8.22. A opção do CONTRATANTE pelo pagamento anual do Plano Email Standard 50 dará a ele direito a um desconto equivalente a 10,44% do valor total

devido. Dessa forma, o cálculo do valor a ser pago será efetuado da seguinte forma: $0,8946308724832215 \times 12 \times \text{valor mensal}$.

3.8.23. A opção do CONTRATANTE pelo pagamento anual do Plano Email Standard 100 dará a ele direito a um desconto equivalente a 11,04% do valor total devido. Dessa forma, o cálculo do valor a ser pago será efetuado da seguinte forma: $0,8896171093480511 \times 12 \times \text{valor mensal}$.

3.8.24. A opção do CONTRATANTE pelo pagamento anual do Plano Email Business 5 dará a ele direito a um desconto equivalente a 9,56% do valor total devido. Dessa forma, o cálculo do valor a ser pago será efetuado da seguinte forma: $0,9044117647058824 \times 12 \times \text{valor mensal}$.

3.8.25. A opção do CONTRATANTE pelo pagamento anual do Plano Email Business 10 dará a ele direito a um desconto equivalente a 9,61% do valor total devido. Dessa forma, o cálculo do valor a ser pago será efetuado da seguinte forma: $0,9038817005545287 \times 12 \times \text{valor mensal}$.

3.8.26. A opção do CONTRATANTE pelo pagamento anual do Plano Email Business 25 dará a ele direito a um desconto equivalente a 9,93% do valor total devido. Dessa forma, o cálculo do valor a ser pago será efetuado da seguinte forma: $0,9006772009029345 \times 12 \times \text{valor mensal}$.

3.8.27. A opção do CONTRATANTE pelo pagamento anual do Plano Email Business 50 dará a ele direito a um desconto equivalente a 10,03% do valor total devido. Dessa forma, o cálculo do valor a ser pago será efetuado da seguinte forma: $0,8997341435624763 \times 12 \times \text{valor mensal}$.

3.8.28. A opção do CONTRATANTE pelo pagamento anual dos Planos Exchange Basic, Initial, Standard 25GB ou Standard 50GB, dará a ele direito a um desconto equivalente a 8,58% do valor total devido. Dessa forma, o cálculo do valor a ser pago será efetuado da seguinte forma: $0,116 \times 12 \times \text{valor mensal}$.

3.8.29. A efetivação desses pagamentos antecipados **NÃO ALTERARÁ** a vigência trimestral do presente contrato e de cada renovação que vier a ocorrer, inclusive para efeito de vigência de alteração das cláusulas e condições do contrato padrão nos termos previstos em suas cláusulas 2.2 e 21 e não interferirá na obrigação do **CONTRATANTE** de efetivar qualquer outro pagamento devido em razão do presente contrato relativo à utilização excedente ou outros serviços contratados.

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

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

3.8.30.2 O valor de eventual multa devida pela rescisão antecipada;

3.8.30.3 Eventual saldo em aberto em decorrência da contratação de serviços opcionais posteriores ou ultrapassagem de limites, e;

3.8.30.4. O valor da taxa de instalação.

3.8.31. Nos casos de rescisão antecipada que se apurar um saldo credor em favor da **CONTRATADA**, o valor devido deverá ser pago no prazo máximo de 5 (cinco) dias contado da comunicação, pela **CONTRATADA**, da existência do saldo credor, sob pena de o **CONTRATANTE** incorrer nas penalidades moratórias previstas na cláusula 15.2 infra.

3.9. As datas de vencimento para o pagamento pelos serviços prestados, tanto quando cobrados mensalmente como quando cobrados trimestralmente, serão as seguintes:

- a. No dia 05 (cinco) do mês de vencimento, para as instalações realizadas do dia 01 a 05 do mês da contratação;
- b. No dia 10 (dez) do mês de vencimento, para as instalações realizadas do dia 06 a 10 do mês da contratação;
- c. No dia 15 (quinze) do mês de vencimento, para as instalações realizadas do dia 11 a 15 do mês da contratação;
- d. No dia 20 (vinte) do mês de vencimento, para as instalações realizadas do dia 16 a 20 do mês da contratação;
- e. No dia 25 (vinte e cinco) do mês de vencimento, para as instalações realizadas do dia 21 a 25 do mês da contratação;
- f. No dia 01 (primeiro) do mês de vencimento (mês seguinte ao da contratação), para as inscrições realizadas do dia 26 a 31 do mês da contratação;

3.10. Os serviços prestados em cada mês, para efeito de cobrança, se constituem em um todo indivisível, de modo que não se admitirá pagamentos parciais. Em razão disto, caso o pagamento não seja integral isto sujeitará o **CONTRATANTE** integralmente às consequências do inadimplemento como previstas no capítulo 15, do presente contrato.

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

3.12. Em caso de aumento do valor da licença cobrada pela Microsoft para o plano "Exchange", o valor acrescido será repassado de imediato ao preço do serviço, com o que concorda o **CONTRATANTE**.

4. DA FORMA DE PAGAMENTO

4.1 Os pagamentos devidos pelo **CONTRATANTE** em razão do presente contrato serão realizados por meio de **COBRANÇA BANCÁRIA** ou de **CARTÃO DE CRÉDITO**. Qualquer outra forma de pagamento que não as ora previstas será considerado ineficaz, não sendo aceita pela **CONTRATADA** e não impedirá a caracterização da inadimplência do contratante.

4.1.1 Nos **PAGAMENTOS POR COBRANÇA BANCÁRIA**, a **CONTRATADA** enviará o boleto de cobrança bancária ao **CONTRATANTE** no endereço constante do item I.1 do Preâmbulo do presente contrato e por e-mail, ao e-mail de cobrança constante do preâmbulo da presente. Fica desde já autorizado o envio da cobrança por via eletrônica (e-mail).

4.1.1.1 No caso do **CONTRATANTE** não receber o boleto bancário até 07 dias antes do dia do vencimento, deverá o mesmo informar esse fato à **CONTRATADA** para a emissão da 2ª via, sob pena de, em não o fazendo, sujeitar-se aos efeitos do atraso como adiante detalhados.

4.1.1.2. Se o **CONTRATANTE** não desejar aguardar o envio do boleto inicial para o início dos serviços, o pagamento da taxa de inscrição e da primeira mensalidade poderá ser efetuado por cartão de crédito, nos termos da cláusula 4.1.2 e seguintes, sem prejuízo da possibilidade de que os pagamentos subsequentes sejam efetuados por cobrança bancária.

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

4.1.2.1 O **CONTRATANTE** declara-se ciente de que ao fornecer os dados do cartão de crédito como modalidade de pagamento está concedendo uma **AUTORIZAÇÃO PERMANENTE** à **CONTRATADA** para que todas as cobranças decorrentes do presente contrato sejam debitadas no aludido cartão, até a extinção do presente contrato por qualquer motivo ou até que seja por ele procedida à comunicação de que trata o item 4.1.2.4, abaixo.

4.1.2.2 A **CONTRATADA** manterá em seus registros os dados do cartão de crédito fornecido pelo **CONTRATANTE**, ficando expressamente autorizada a utilizá-los para as subsequentes renovações e pagamento das faturas mensais ou trimestrais.

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

4.1.2.4 Corre por conta exclusiva do **CONTRATANTE** a obrigação de solicitar a cessação dos débitos em seu cartão de crédito, na forma prevista no item 5.9, abaixo, nas seguintes hipóteses: a) na hipótese de não desejar o **CONTRATANTE** a renovação do presente contrato, ou; b) na hipótese de pretender o **CONTRATANTE** alterar a forma de pagamento de cartão de crédito para boleto bancário.

5. OBRIGAÇÕES DO CONTRATANTE

São obrigações do **CONTRATANTE**:

5.1 Pagar pontualmente o preço devido pela utilização dos serviços ora contratados, incluindo os eventuais custos por utilização excedente.

5.2 Informar à **CONTRATADA** qualquer alteração dos dados mencionados no item I.1 do Preâmbulo do presente contrato, 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 do capítulo 19 do presente contrato.

5.3 Não armazenar e nem veicular por meio das caixas postais disponibilizadas material pornográfico, racista ou que demonstre qualquer outro tipo de preconceito de raça, credo, cor ou qualquer outro material que afronte 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.

5.4 Responder pela veracidade das informações prestadas por ocasião da presente contratação, inclusive no que diz respeito à titularidade do nome de domínio, bem como responder pela veracidade e exatidão das informações cadastrais prestadas no item I.1 do Preâmbulo do presente 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 ao serviço, sob pena de, em caso de dúvida ou contestação dessas informações, o “site” ser bloqueado até a supressão das falhas de informação que permitam aferir documentalmente os pontos duvidosos ou questionados.

5.5 Respeitar fielmente o **COMPROMISSO ANTI-SPAM** da **CONTRATADA**, atualmente constante do “site” WWW.LOCAWEB.COM.BR e do registro 8668039 no 3º Oficial de Registro de Títulos e Documentos de São Paulo Capital, bem como aquele que eventualmente o substituir e que passa a integrar o presente contrato, não enviando e nem permitindo que se envie qualquer tipo de mensagem de e-mail não autorizada que seja ou que possa ser caracterizada como SPAM envolvendo sua empresa ou seu site, **SOB PENA DE IMEDIATA SUSPENSÃO DA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS ORA CONTRATADOS INDEPENDENTEMENTE DE AVISO OU NOTIFICAÇÃO**.

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

5.5.1.1. Não só o envio de publicidade não solicitada (mala direta) via e-mail como também o envio de qualquer tipo de e-mail não autorizado, de caráter geral, e/ou de qualquer outro tipo de mensagem eletrônica que motive reclamação de

qualquer destinatário do mesmo e/ou de qualquer organismo e/ou indivíduo com funções de combate e repressão à prática de SPAM.

5.5.1.2 A prática de qualquer ato do CONTRATANTE do qual resulte o bloqueio do IP da CONTRATADA por qualquer órgão e/ou organismo ANTISPAM.

5.5.1.3 a prática de qualquer ato pelo CONTRATANTE que gere a presunção, pela CONTRATADA, de prática de SPAM pelo CONTRATANTE, nos exatos termos do COMPROMISSO ANTI-SPAM.

5.5.2 Aplica-se à eventual atualização do texto do **COMPROMISSO ANTI-SPAM** as disposições constantes dos itens 21.1 e 21.2 do presente contrato.

5.6 Responder com exclusividade pelo conteúdo das mensagens que circularem e/ou forem armazenadas em razão do presente contrato.

5.7 Indenizar, de forma plena, regressivamente, a **CONTRATADA** em caso de condenação judicial ou administrativa desta em função do conteúdo do material veiculado pelo seu “site”, do nome de domínio, do e-mail utilizado para envio das mensagens e/ou de qualquer outra condenação que a **CONTRATADA** vier a sofrer em razão das atividades desenvolvidas pela **CONTRATANTE**.

5.8 Registrar e manter registrado o domínio a ser utilizado para identificação das mensagens de e-mail perante o órgão competente, arcando com todas as taxas e emolumentos devidos aos órgãos competentes para o registro, se optar por possuir nome de domínio próprio, bem como manter atualizados seus dados cadastrais junto ao órgão de registro de domínios.

5.9 Para a hipótese de o **CONTRATANTE** descumprir a obrigação de manter atualizados seus dados cadastrais junto ao órgão de registro de domínio, bem como nas hipóteses de contratante sem domínio próprio, fica a **CONTRATADA**, caso solicitada por terceiros, autorizada a fornecer o nome e endereço do **CONTRATANTE** e do responsável pelo presente contrato.

5.10 Solicitar à **CONTRATADA**, utilizando-se do “HELP DESK” de conformidade com o disposto no capítulo 19, abaixo, que esta providencie o cancelamento do pagamento junto à operadora de cartão de crédito quando houver optado por esse meio de pagamento, 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.

5.11 Desenvolver, se assim julgar conveniente, sistema próprio de armazenamento e conservação de mensagens uma vez que **NÃO É EFETUADO BACKUP DE MENSAGENS DE E-MAIL**.

5.12 Abster-se de qualquer prática que possa ocasionar prejuízo ao regular funcionamento do servidor no tocante às suas especificações técnicas, dentro dos critérios técnicos aferíveis pela **CONTRATADA**, a qual fica desde já autorizada a adotar, mesmo preventivamente, qualquer medida que se faça necessária ou conveniente a impedir que se consume qualquer prejuízo ao regular funcionamento do servidor compartilhado, **INCLUSIVE SUSPENDENDO A**

PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS. Dentre as práticas vedadas ao **CONTRATANTE** incluem-se, exemplificativamente:

5.12.1 Armazenar no espaço disponibilizado, conteúdo que de qualquer forma prejudique ou possa vir a prejudicar o funcionamento do servidor, **SOB PENA DE IMEDIATA SUSPENSÃO DA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS ORA CONTRATADOS INDEPENDENTEMENTE DE AVISO OU NOTIFICAÇÃO.**

5.12.2 Sujeitar ou permitir que as caixas postais disponibilizadas sejam sujeitas 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.**

5.13 Nos planos EXCHANGE e E-MAIL LOCAWEB, controlar as mensagens de e-mail recebidas e armazenadas de modo a não exceder: a) o limite de espaço para armazenamento de mensagens (e-mails), b) nem a quantidade máxima de espaço de armazenamento de e-mails, e; c) nem o limite máximo de tempo de permanência de cada e-mail na caixa postal, conforme constante do preâmbulo, , **SOB PENA DE, CASO QUALQUER DESSES LIMITES SEJA ISOLADAMENTE SUPERADO, OS "E-MAILS" EXCEDENTES EM QUANTIDADE, ESPAÇO OU TEMPO SE PERDEREM SEM CONDIÇÕES DE RECUPERAÇÃO,** como forma de proteção do servidor compartilhado, ficando a CONTRATADA isenta de qualquer responsabilidade pela perda de e-mails decorrente exclusivamente do descumprimento pelo CONTRATANTE de sua obrigação contratual expressamente assumida.

5.14. Nos planos EXCHANGE e E-MAIL LOCAWEB uma vez atingido qualquer dos limites acima, o sistema impedirá qualquer utilização excedente de modo que as mensagens armazenadas deverão ser removidas abrindo espaço para nova utilização.

5.15. Responder, com exclusividade, pelos atos praticados por seus prepostos, administradores e/ou por toda e qualquer pessoa que venha a ter acesso à senha de administração do serviço, declarando-se ciente de que a responsabilidade pelos atos praticados será, sempre, única e exclusiva do titular do contratante dos serviços e/ou do titular do nome de domínio.

5.16. Configurar os programas de e-mail e os sites utilizando, sempre, o seu DNS (Domain Name System), abstendo-se de utilizar o IP (Internet Protocol) nessas configurações.

5.17 Alterar a(s) senha(s) utilizadas, caso os sistemas de controle da **CONTRATADA** venham a detectar que a(s) senha(s) utilizada(s) se encontram abaixo dos padrões mínimos de segurança recomendáveis, com possibilidade de expor o site hospedado ao risco de sofrer atuação de “hackers” e colocar em risco a operacionalidade do servidor.

5.18 Comunicar previamente à **CONTRATADA** quaisquer circunstâncias previsíveis que possam sujeitar o serviço a uma carga não usual de demanda, tais como, mas não restritas a: campanha publicitária pela mídia, lançamento de

novos produtos, etc., **SOB PENA DE IMEDIATA SUSPENSÃO DA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS ORA CONTRATADOS INDEPENDENTEMENTE DE AVISO OU NOTIFICAÇÃO**, em razão dessa ocorrência colocar em risco o regular funcionamento do servidor.

5.19 Em caso de cessação da prestação de qualquer dos serviços ora contratados, promover por sua conta e risco a migração e/ou transferência de dados e mensagens existentes nas caixas postais, sob pena de, em não o fazendo em prazo hábil os mesmos serem deletados (apagados) nos termos do capítulo 18 adiante.

5.20. Arcar com os custos de licenciamento do(s) programa(s) "Outlook" e outros contratados junto à Microsoft, sendo esses licenciamentos providenciados pela **CONTRATADA** por conta do **CONTRATANTE**, bem como arcar com o pagamento de eventuais diferenças cobradas pela Microsoft no decorrer do contrato, caso haja reajuste do valor das licenças, pagamento este que será devido no mês subsequente ao da comunicação do reajuste a ser enviada por e-mail.

6. OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA

6.1 Prestar o serviço objeto do presente, zelando pela eficiência e regular funcionamento do servidor compartilhado adotando junto a cada um dos usuários todas as medidas necessárias para evitar prejuízos ao funcionamento do mesmo.

6.2 Fornecer suporte técnico ao **CONTRATANTE** consistente de informações de leitura e envio de e-mails, configuração dos serviços e acesso a outros serviços, sem incluir suporte a uso de programas específicos. Ficam excluídos do suporte a ser fornecido, dentre outros, a título exemplificativo, suporte a determinados programas de elaboração de páginas ou de e-mail.

6.2.1 O suporte será prestado por telefone 24 horas por dia (inclusive em finais de semana e feriados nacionais) e via "e-mail", "chat" e "help-desk", nos telefones e "e-mail" constantes do "site" da **CONTRATADA** www.locaweb.com.br e que serão remetidos por e-mail ao **CONTRATANTE** após a contratação.

6.3. Informar ao **CONTRATANTE**, 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 serviço. As manutenções a serem informadas são única e exclusivamente aquelas que interfiram com a operacionalidade do serviço, ficando dispensadas informações prévias sobre interrupções, por motivos técnicos de serviços acessórios que não impliquem em prejuízo para a operacionalidade do serviço.

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

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

6.3.3. A **CONTRATADA** não terá obrigação de informar o **CONTRATANTE** sobre as interrupções ou de respeitar os horários mencionados na cláusula 6.3.1. supra nos casos de urgência, assim entendidos aqueles que coloquem em risco o regular funcionamento do servidor compartilhado e aquele determinado por motivo de segurança da totalidade dos usuários contra vulnerabilidades detectadas assim que isto ocorra, interrupções estas que perdurarão pelo tempo necessário à supressão dos problemas.

6.4 Manter o serviço de e-mail no ar durante 99,5% do tempo a cada mês civil e, caso esse percentual não seja respeitado, conceder ao **CONTRATANTE** desconto nos exatos termos e condições do SLA (acordo de nível de serviço) disciplinado no capítulo 20 do presente contrato e, especificamente, na cláusula 20.3.1 abaixo.

6.4.1 O desconto de pagamento incidirá exclusivamente sobre o valor de um mês de hospedagem, devendo eventuais serviços opcionais e/ou custo de utilização excedente serem regularmente pagos.

6.5 Instalar no servidor atualizações dos programas de proteção contra a invasão por terceiros “hackers”, não sendo, no entanto, responsável em caso de ataques inevitáveis pela superação da tecnologia disponível no mercado.

6.5.1 Caso, a qualquer momento, a **CONTRATADA** venha a constatar que a(s) senha(s) utilizada pelo **CONTRATANTE** se encontra(m) abaixo dos níveis mínimos de segurança recomendáveis, fica ela autorizada a bloquear a utilização da senha insegura, independentemente de prévio aviso ou notificação. Nessa hipótese o **CONTRATANTE** será comunicado, posteriormente ao bloqueio, para fins do disposto na cláusula 5.15 supra, persistindo o bloqueio enquanto as senhas não forem substituídas de forma satisfatória.

6.6 Retirar imediatamente o serviço do ar, caso receba denúncia de que o mesmo está sendo utilizado, mesmo que sem o conhecimento do **CONTRATANTE**, para práticas ilícitas ou desautorizadas, mediante o emprego de “FORMMAIL”, ou de qualquer outro meio que possibilite fraudes, comunicando esse fato, de imediato, ao **CONTRATANTE**, a fim de que o mesmo possa adotar as medidas tendentes a evitar a possibilidade dessas práticas.

6.7 Implantar as medidas necessárias para dotar o servidor de meios hábeis para suportar os aumentos não usuais de demanda, desde que seja a **CONTRATADA** comunicada com antecedência, de conformidade com a cláusula 5.19, supra e desde que isto seja possível dentro do plano de hospedagem de e-mail mantido pelo **CONTRATANTE**. Caso isto não seja possível, deverá a **CONTRATADA**, indicar ao **CONTRATANTE** qual o plano de hospedagem de e-mail apto a suportar a demanda pretendida por ele.

7. DA PROTEÇÃO DO SERVIDOR COMPARTILHADO

7.1 Uma vez que o servidor a ser utilizado para a prestação do serviço será compartilhado, para garantir o bom funcionamento do servidor impedindo que problemas advindos de outros usuários instalados no mesmo servidor prejudiquem o **CONTRATANTE** e os demais usuários, fica, ainda, autorizada a **CONTRATADA** a, além das demais medidas de prevenção constantes do presente contrato:

7.1.1 Alterar a configuração do servidor quando necessário ao seu bom funcionamento.

7.1.2 Habilitar ou desabilitar comandos que comprometam o bom funcionamento do servidor.

7.1.3 Remanejar internamente as caixas postais hospedadas de um para outro servidor, independentemente de aviso ou notificação prévia, com a consequente alteração do IP (Internet Protocol) do servidor.

7.1.4 Alterar o IP (Internet Protocol) de qualquer servidor, independentemente de qualquer aviso ou notificação.

8. ALERTAS SOBRE A UTILIZAÇÃO DO PROGRAMA ANTIVÍRUS E SOBRE A INEXISTÊNCIA DE BACKUP DE MENSAGENS DE E-MAIL

8.1 Com intuito de propiciar segurança a seus equipamentos, a **CONTRATADA** mantém em uso e disponibiliza para o **CONTRATANTE** um programa antivírus, sempre atualizado, para utilização nas mensagens de correio eletrônico (e-mail). Em relação a esse programa declara expressamente, neste ato a **CONTRATADA**, para ciência do **CONTRATANTE**:

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

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

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

8.1.4 O **CONTRATANTE** é o único responsável por descarregar e/ou enviar qualquer programa e/ou arquivo via Internet, estando ciente do risco de contaminação por vírus existente na operação. Cabe exclusivamente ao **CONTRATANTE** averiguar a procedência de cada programa/arquivo que receber

por via eletrônica e decidir por efetuar ou não o descarregamento/envio por sua conta e risco.

8.2 Com o intuito de delimitar com exatidão a extensão dos serviços de e-mail prestados, declara expressamente, neste ato a **CONTRATADA**, para ciência do **CONTRATANTE**, que:

8.2.1 Mensagens de e-mail que existam armazenadas e/ou que transitem pelas caixas postais **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;

8.2.1.1 Exclusivamente para o serviço EXCHANGE, a **CONTRATADA** disponibiliza, por mera liberalidade, a funcionalidade de recuperação de mensagens (cópia de segurança) existentes no servidor e não baixadas para a máquina local do **CONTRATANTE**, cujo período de manutenção é de **APENAS 14 (QUATORZE) DIAS**, de modo que no **15º (DÉCIMO QUINTO)** dia, os dados do primeiro dia e assim sucessivamente, serão inutilizados sem possibilidade de recuperação.

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

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

9. DA UTILIZAÇÃO DA SENHA DE ADMINISTRAÇÃO DO SERVIÇO E DA DECLARAÇÃO DE RESPONSABILIDADE

9.1 A senha que possibilita o acesso para o conteúdo e para a administração (programação e alterações) do serviço hospedado será escolhida e cadastrada pelo **CONTRATANTE** por ocasião da contratação, sem qualquer participação da **CONTRATADA**, sendo de exclusiva responsabilidade do **CONTRATANTE** a definição da política de privacidade na utilização da mesma.

9.1.1 Caso após a contratação o **CONTRATANTE** solicite da **CONTRATADA** a informação da senha de administração por ele anteriormente cadastrada, deverá o **CONTRATANTE** efetuar tal pedido via telefone ou e-mail. Neste caso, a senha de administração será enviada ao e-mail principal constante do preâmbulo do presente contrato.

9.1.1.1. À opção do **CONTRATANTE**, poderá ele deixar cadastrado, desde a contratação inicial, um endereço secundário de e-mail para recebimento da senha de administração, nos termos acima e que poderá ser utilizado em caso de algum problema ou impedimento do e-mail principal. Em razão dessa possibilidade, entende-se, sempre, para efeito de aplicação das disposições do capítulo 9 do presente contrato que “endereço eletrônico de e-mail para envio da senha de

administração do serviço de e-mail” será, tanto o endereço principal, quanto o secundário, se este for cadastrado pelo **CONTRATANTE**.

9.1.2 Apenas o endereço eletrônico de “e-mail” cadastrado pelo **CONTRATANTE** receberá a senha de administração e suas eventuais substituições e alterações.

9.1.3 A posse da senha dará a quem a detiver não só amplos poderes de administração do serviço, mas também amplos poderes de alterar eletronicamente a própria senha e, também, o presente contrato em qualquer de seus dados, mesmo em relação à pessoa do **CONTRATANTE**, **ALTERAÇÃO ESSA QUE IMPLICA EM CESSÃO DO PRESENTE CONTRATO**.

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

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

9.2.1 Em caso de disputa pela posse da senha de administração do serviço o acesso à mesma e, conseqüentemente, ao conteúdo das caixas postais ficará bloqueado até que os interessados cheguem a um acordo escrito e dêem conhecimento do mesmo à **CONTRATADA**.

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

9.3 Caso o **CONTRATANTE** não seja titular do domínio mencionado no item I.1 do Preâmbulo do presente junto ao órgão de registro de domínios competente, declara ele, sob pena de sua exclusiva responsabilidade civil e criminal, estar devidamente autorizado pelo legítimo titular a utilizá-lo para efeito da presente contratação.

9.3.1. Não caracteriza disputa pela posse da senha pedidos conflitantes efetuados pelo titular do domínio e pelo **CONTRATANTE**. Neste caso, apenas o pedido do titular do domínio será atendido, nos termos da cláusula 11 infra.

9.4. Em caso de revogação da autorização de que trata a cláusula 9.3, supra, declara o **CONTRATANTE** ter ciência e concordar com o fato de que a **CONTRATADA** não poderá impedir o acesso ao “site” do titular do nome de domínio, ficando a **CONTRATADA** isenta de qualquer responsabilidade decorrente dessa possibilidade expressamente prevista.

10. CONTRATANTE COM E SEM DOMÍNIO PRÓPRIO - REGRAS

10.1 Caso o **CONTRATANTE** dos serviços EXCHANGE e E-MAIL LOCAWEB que ainda não possua nome de domínio próprio pretenda registrar nome de domínio próprio, a **CONTRATADA** lhe fornecerá, sem qualquer custo adicional, auxílio necessário para configuração de DNS, mediante solicitação expressa e o pagamento da primeira mensalidade.

10.2 O **CONTRATANTE** sem domínio próprio que estiver usando um dos domínios não próprios disponibilizados pela **CONTRATADA**, **ISENTA A CONTRATADA** de qualquer responsabilidade de exame prévio das condições de validade e possibilidade de utilização do nome do qual se utilizará e declara sob as penas da lei civil e criminal que o nome base utilizado para identificação de seu "site" preenche os requisitos de registrabilidade contidos no artigo 1º, § 1º da Resolução 8/2008 do Comitê Gestor da Internet do Brasil que dispõe serem nomes não registráveis os que:

- a) desrespeitem a legislação em vigor,
- b) induzam terceiros a erro,
- c) violem direitos de terceiros,
- d) representem conceitos predefinidos na internet,
- e) representem palavras de baixo calão ou abusivas,
- f) simbolizem siglas de Estados, Ministérios, dentre outras vedações.

10.3 No caso do item 10.2 "e", supra, a **CONTRATADA** pode recusar-se a registrar o nome pretendido ou cancelá-lo tão logo constate a violação pelo **CONTRATANTE** da proibição de uso.

10.3 No caso dos itens 10.2 "a", "b", "c", "d" e "f" supra, caso haja qualquer impugnação judicial ou extrajudicial de detentor de marca ou da Registro.br ou entidade afim, ou do Comitê Gestor a **CONTRATADA** efetuará em 24 horas, após a notificação via e-mail do **CONTRATANTE**, a retirada do ar do site em questão, independentemente de qualquer análise do mérito da impugnação e sem qualquer responsabilidade da **CONTRATADA**.

10.4 O serviço permanecerá fora do ar até que uma solução judicial definitiva ou extrajudicial seja formalizada entre a impugnante e o **CONTRATANTE**.

11. CONTRATO CELEBRADO POR TERCEIRO NÃO TITULAR DO REGISTRO DE DOMÍNIO NO ÓRGÃO COMPETENTE

11.1 Caso o **CONTRATANTE** não seja titular do domínio mencionado no preâmbulo do presente, declara ele sob as penas da lei civil e criminal manter relação jurídica contratual com o titular do domínio que lhe permita contratar os serviços objetivados pelo presente contrato.

11.2 Apenas o **CONTRATANTE** terá, em regra, acesso à senha de administração do serviço.

11.3 Declara o **CONTRATANTE** ter conhecimento e concordar com o fato de que, caso haja rompimento, por qualquer forma, da relação jurídica entre ele **CONTRATANTE** e o titular do domínio, a **CONTRATADA**, após requisição por escrito do titular do domínio e desde que comprovada esta condição, não poderá impedir que este tenha acesso ao conteúdo das caixas postais e disponibilidade das mesmas, caso em que a **CONTRATADA** fornecerá a senha de administração ao detentor do domínio.

11.4 Declara o **CONTRATANTE** assumir plena e irrestrita responsabilidade perante a **CONTRATADA** por qualquer prejuízo a esta causado em decorrência do relacionamento dele **CONTRATANTE** com o titular do domínio, obrigando-se a responder regressivamente à **CONTRATADA**, caso a mesma venha a ser acionada em razão de eventos dessa natureza.

11.5 Declara, mais, o **CONTRATANTE**, assumir plena e irrestrita responsabilidade perante o titular do domínio, por prejuízos a este causados, caso o serviço seja retirado do ar em razão da infração por ele **CONTRATANTE** das cláusulas e condições do presente contrato, obrigando-se a responder regressivamente à **CONTRATADA**, caso a mesma venha a ser acionada em razão de eventos dessa natureza.

12. ACESSORIEDADE E CANCELAMENTO

12.1 Em caso de cancelamento ou cessação do serviço principal por qualquer motivo, cancelar-se-ão, imediatamente, todos os demais serviços adicionais, porventura contratados, todos eles acessórios em relação ao serviço principal.

13.DA RETIRADA DO SERVIÇO DO AR A PEDIDO DE AUTORIDADES

13.1 Declara o **CONTRATANTE** ter conhecimento de que em caso de ordem judicial para a suspensão da prestação dos serviços ora contratados, a mesma será cumprida independentemente de prévia cientificação a ele **CONTRATANTE**.

13.2 Na hipótese de solicitação de suspensão da prestação dos serviços ora contratados formulada por 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 legitimada a tanto, o **CONTRATANTE** será cientificado da mesma e, caso no prazo máximo de 72 (setenta e duas) horas contado da sua cientificação não obtenha ordem judicial que autorize a continuidade da prestação do serviço, a mesma será suspensa independentemente de novo aviso ou notificação.

14. SIGILO E CONFIDENCIALIDADE

14.1 As partes acordam que as informações constantes dos e-mails que trafegarem pelas caixas postais estão cobertas pela cláusula de sigilo e confidencialidade, não podendo a **CONTRATADA**, ressalvados os casos de ordem e/ou pedido e/ou determinação judicial de qualquer espécie e/ou de ordem e/ou pedido e/ou determinação de autoridades públicas a fim de esclarecer fatos e/ou circunstâncias e/ou instruir investigação, inquérito e/ou denúncia em curso, revelar as informações a terceiros.

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

15. PENALIDADES E RESCISÃO

15.1 O atraso no pagamento de qualquer quantia devida por força do presente contrato acarretará a incidência sobre o valor devido de multa 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 IGPM/FGV desde a data do vencimento até a data do efetivo pagamento, mesmo que este se dê em Juízo.

15.1.1 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 **CONTRATADA** autorizada a incluir os acréscimos não pagos no boleto bancário subsequente.

15.2 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 CONTRATADA a suspender a prestação dos serviços contratados, ficando o CONTRATANTE obrigado ao pagamento da multa prevista na cláusula 15.10 infra.**

15.3 As partes poderão rescindir o presente contrato a qualquer tempo, independentemente de aviso prévio, desde que informada a outra parte por escrito, inclusive por meio “e-mail”, rescindindo-se de pleno direito o presente contrato pelo simples transcurso do prazo sem qualquer penalidade.

15.4 É, também, causa de rescisão de pleno direito do presente, independentemente de aviso ou notificação, o não cumprimento por qualquer das partes de qualquer das obrigações assumidas nos itens “5” e “6” supra e o descumprimento pela **CONTRATADA** do SLA (acordo de nível de serviço), nos termos do capítulo 20, abaixo.

15.5 No caso de impossibilidade de efetivação do registro de domínio próprio por qualquer razão que não seja erro na configuração de DNS fornecida, o

CONTRATANTE perderá, em favor da **CONTRATADA**, o valor pago a título de taxa de inscrição.

15.6 O não cumprimento pelo **CONTRATANTE** de qualquer das obrigações previstas na cláusula 5.11, sem prejuízo da imediata suspensão dos serviços como forma de resguardar os demais usuários do servidor, somente acarretará a rescisão se os problemas não puderem ser solucionados a contento da **CONTRATADA**.

15.6.1 Após a suspensão, o **CONTRATANTE** será informado das razões desta para providenciar as adaptações técnicas viabilizadoras do religamento.

15.6.2 Os dias de suspensão do serviço **NÃO SERÃO DESCONTADOS NEM POR QUALQUER FORMA COMPENSADOS EM COBRANÇAS FUTURAS**.

15.6.3 Em caso de reativação do serviço após a realização das adaptações técnicas, será cobrada do **CONTRATANTE** uma taxa de religamento no valor equivalente a uma mensalidade.

15.6.4 Caso o **CONTRATANTE** não providencie as adaptações em 15 dias contados da informação do evento, o presente estará rescindido nos termos da cláusula 15.4 supra.

15.7 A infração ao disposto nas cláusulas 5.3 e 5.5 acarretará a imediata suspensão dos serviços, independentemente de aviso ou notificação e continuará sendo causa de rescisão do contrato nos termos da cláusula 15.4 supra.

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

15.9 SEJA QUAL FOR A ÉPOCA DE OCORRÊNCIA DA DENÚNCIA OU DA RESCISÃO DO PRESENTE, E RESSALVADA ÚNICA E EXCLUSIVAMENTE O DISPOSTO NA CLÁUSULA 15.5, SUPRA, A TAXA DE INSCRIÇÃO NÃO SERÁ RESTITUÍDA NEM MESMO PARCIAL OU PROPORCIONALMENTE, EM RAZÃO DE SE DESTINAR A REMUNERAR SERVIÇO ESPECÍFICO QUE JÁ TERÁ SIDO INTEGRALMENTE PRESTADO.

15.10. Ocorrendo a rescisão do presente contrato por inadimplemento, nos termos da cláusula 15.4, a parte que der causa à rescisão 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 tudo o que tiver sido pago pelo **CONTRATANTE** à **CONTRATADA** em razão do mesmo, nos últimos 12 (doze) meses, ou no efetivo prazo de vigência, caso esta tenha sido inferior a 12 meses, **COM RENÚNCIA RECÍPROCA DAS PARTES A HAVER INDENIZAÇÃO COMPLEMENTAR A QUALQUER TÍTULO OU POR QUALQUER JUSTIFICATIVA.**

16. REPRISTINAÇÃO

16.1 Na hipótese de rescisão do presente por falta de pagamento de qualquer verba devida pelo **CONTRATANTE**, caso os dados e/ou mensagens do serviço hospedado não tenham sido apagados (deletados) e caso o **CONTRATANTE** manifeste expressamente sua vontade de revalidar o contrato tornando-o efetivo novamente, e pague as quantias em atraso e os encargos moratórios, ocorrerá a repristinação do presente contrato que voltará a vigorar em todos os seus expressos termos.

16.2 O reinício da prestação dos serviços, se dará no prazo máximo de 48 (quarenta e oito) horas a contar da confirmação do pagamento dos valores em atraso.

17. DA COMUNICAÇÃO DA INADIMPLÊNCIA

17.1 O **CONTRATANTE** declara-se ciente de que em caso de inadimplência a **CONTRATADA** 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, seja em relação aos serviços padrão, seja em relação aos serviços opcionais.

18. DA MANUTENÇÃO DE DADOS

18.1 Deixando de vigorar o presente contrato, seja por não renovação, seja por rescisão ou por qualquer outro motivo, por liberalidade e sem qualquer custo para o **CONTRATANTE**, a **CONTRATADA** manterá armazenadas as últimas mensagens existentes nas caixas postais hospedadas; à data da cessação da prestação do serviço, pelo período máximo de 7 (sete dias) após o que tais mensagens e dados serão apagados (deletados) sem possibilidade de recuperação, salvo no caso do serviço EXCHANGE, cuja as regras e prazos de manutenção de dados, encontram-se disponibilizadas na cláusula 8.2.1.1 supra.

18.2 A manutenção pela **CONTRATADA** das mensagens de que trata a cláusula acima não permitirá o acesso de terceiros. Apenas o **CONTRATANTE**, fazendo uso de sua senha de administração poderá promover a transferência de tais mensagens para outro local que indicar.

18.3 Findo o prazo de 7 (sete) dias ora estabelecido, o apagamento (deleção) das mensagens e dados se dará independentemente de qualquer aviso ou notificação, operando-se de forma definitiva e irreversível.

19. COMUNICAÇÃO ENTRE AS PARTES

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

19.2 O endereço eletrônico de contato para cada uma das partes será aquele constante do item I.1 do Preâmbulo do presente contrato.

19.3 Para tudo o que diga respeito a pedidos de assistência técnica, inclusão e exclusão de serviços opcionais, reclamações e qualquer outro assunto que dependa de prova, registro ou documentação, **O ÚNICO MEIO HÁBIL** para qualquer desses efeitos, ressalvadas as hipóteses em que o presente contrato dispuser expressamente sobre forma diversa, será o registro pelo **CONTRATANTE** de sua solicitação no serviço de atendimento da **CONTRATADA** denominado “**HELP DESK**”, acessível pelo “site” WWW.LOCAWEB.COM.BR ou pelo **Painel de Controle do serviço**, mediante utilização de senha de administração e de “login”

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

20.1 Partindo-se da premissa de que em prestação de serviços na área de informática não existe garantia integral (100%) de nível de serviço, 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 **CONTRATADA**, sendo certo que tal acordo não representa diminuição de responsabilidade da **CONTRATADA**, mas sim indicador de excelência técnica.

20.2 A **CONTRATADA**, desde que observadas as obrigações a cargo do **CONTRATANTE** e 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 manutenção no ar do servidor de e-mail, por 99,5 % do tempo, em cada mês civil, ressalvadas as seguintes hipóteses:

- a. Falha na conexão (“LINK”) fornecida pela empresa de telecomunicações encarregada da prestação do serviço, sem culpa da **CONTRATADA**;
- b. As interrupções necessárias para ajustes técnicos ou manutenção, nos termos das cláusulas 6.3 e 6.3.1, que serão informadas com antecedência e se realização, preferencialmente, em horários noturnos, de baixo movimento.
- c. As intervenções emergenciais decorrentes da necessidade de preservar a segurança do site, destinadas a evitar ou fazer cessar a atuação de “hackers” ou destinadas a implementar correções de segurança (patches), nos termos da cláusula 6.3.3 supra.
- d. As interrupções diárias necessárias para ajustes técnicos ou manutenção, com duração de até 10 minutos, que não serão informadas e se realizarão entre 4:00 e 6:00 da manhã.

e. Suspensão da prestação dos serviços contratados por determinação de autoridades competentes, ou por descumprimento de cláusulas do presente contrato.

f. Descumprimento da obrigação de comunicação prévia a respeito de aumento de tráfego prevista na cláusula 5.20 do presente contrato.

g. Adoção pelo **CONTRATANTE** de plano de hospedagem de e-mail cujas características sejam inadequadas e/ou insuficientes para suportar a demanda exigida permanente ou ocasionalmente pelas atividades desenvolvidas com a utilização das caixas postais hospedadas.

20.2.1. Se os serviços forem suspensos temporariamente em razão de quaisquer das condições elencadas nas cláusulas “a” a “g” supra, o prazo em que durar esta suspensão **NÃO SERÁ COMPUTADO** para fins de verificação do cumprimento ou não do SLA pela **CONTRATADA**.

20.3 O não atingimento do acordo de nível de serviço proposto pela **CONTRATADA** em cada mês civil, gerará para a **CONTRATANTE** o direito de receber um desconto proporcional ao não atingimento no primeiro pagamento subsequente à data da comunicação de descumprimento a ser formalizada pelo **CONTRATANTE** junto à **CONTRATADA**.

20.3.1.O desconto a ser concedido será o seguinte:

Disponibilidade do serviço	Desconto
99,0% até 99,4%	5%
95,0% até 98,9%	10%
90,0% até 94,9%	20%
Abaixo de 89,9%	30%

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

20.4 Se o SLA for descumprido em mais de dois meses civis consecutivos, fica facultado à **CONTRATANTE** 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.

21. REGISTRO, ALTERAÇÕES E TERMINOLOGIA TÉCNICA.

21.1 Para efeito de assegurar pleno acesso e garantia de conhecimento do **CONTRATANTE** 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 padrão e suas subsequentes alterações será registrado no 6º

Cartório de Títulos e Documentos de São Paulo, sendo que o número de registro da versão contratual em vigor e data do mesmo constará do contrato visualizado no “site” **www.locaweb.com.br** e será mencionado nos boletos de pagamento, sempre que emitidos e nos “e-mails” de confirmação de pagamento por cartão de crédito, quando o pagamento não se der por meio de boleto bancário.

21.2 A **CONTRATADA** poderá promover alterações nas cláusulas e condições padrão de contratação, mediante registro de novo contrato padrão que substituirá o anterior. A cada renovação do presente contrato que ocorrer nos termos do seu capítulo 2, supra, se dará de acordo com as regras constantes do CONTRATO PADRÃO em vigor à data de início de vigência do período de renovação.

21.3 Caso ocorra a extinção da oferta de prestação, para novos contratos, de algum dos serviços opcionais contratados, a continuidade da prestação desse(s) serviço(s) em decorrência de contratos anteriormente celebrados ficará na dependência da disponibilidade técnica da **CONTRATADA**..

21.3.1 Caso, nos termos da cláusula 21.3, acima, ocorra a continuidade da prestação desse(s) serviço(s) opcional(is), essa prestação será regulada:

21.3.1.1 Pelas disposições contratuais específicas relativas ao serviço específico vigente por ocasião da última oferta de sua prestação e aferíveis pelo último contrato registrado por meio do qual o serviço foi ofertado, e;

21.3.1.2 Pelas disposições genéricas aplicáveis a todos os serviços prestados constantes do contrato vigente na data de início de vigência de cada período de renovação.

21.3.2 Excetuam-se da regra de necessidade de registro única e exclusivamente as alterações do item I.2 do QUADRO RESUMO (“Descrição dos planos e custo dos serviços”) do presente contrato desde que destinadas a **REDUZIR** preços praticados e/ou **AUMENTAR** capacidades operacionais (espaço disponível, quantidade de caixas postais, velocidade de transmissão e de recepção de dados, etc) e/ou **ACRESCENTAR** funcionalidades ofertadas, desde que **SEM IMPLICAR AUMENTO DE PREÇOS** para o **CONTRATANTE**.

21.3.3. Em qualquer das hipóteses previstas no item 21.3.2, acima, as alterações que beneficiem o **CONTRATANTE** 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.

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

21.3.5. Caso o serviço principal deixe de ser prestado, a **CONTRATADA** comunicará este fato ao **CONTRATANTE** com antecedência em relação à data de vencimento do período contratual em curso.

21.4 Respeitado o acima disposto com relação a possíveis cláusulas específicas de serviços não mais disponíveis para novas contratações, o presente contrato padrão cancela e substitui o anterior registrado no 6º Cartório de Registro de Títulos e Documentos sob o nº1873859 em 28 de junho de 2019.

21.5 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

22. DE EVENTUAIS OUTROS CONTRATOS

22.1 Se o **CONTRATANTE dos serviços EXCHANGE e E-MAIL LOCAWEB** mantiver com a **CONTRATADA Locaweb** outros contratos, especialmente de hospedagem de site, isto em nada alterará seu contrato vigente, sendo que os limites de caixas postais constantes daquele(s) contrato(s) se somarão às caixas postais ora contratadas desde que sejam referentes ao mesmo domínio.

22.2 Na hipótese do **CONTRATANTE** já ser, também, cliente dos serviços de hospedagem de “sites” oferecidos pela **Locaweb**, as regras e condições, inclusive de cobrança, aplicáveis para tudo o que disser respeito a e-mail e caixas postais, serão as previstas no presente Contrato.

23. FORO DE ELEIÇÃO

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

São Paulo, 12 de maio de 2020.

LOCAWEB SERVIÇOS DE INTERNET S/A