

**INSTRUMENTO PARTICULAR DE CONTRATO DE LICENÇA DE USO DE PROGRAMA DE
COMPUTADOR DENOMINADO "SMTP- DISPARADOR DE E-MAIL UNILATERAL
AUTOMÁTICO"**

Índice

FICHA DE CONTRATAÇÃO	2
1. DAS PARTES	2
2. PRAZO DO CONTRATO:	2
3. DOS SERVIÇOS PRESTADOS	2
CLÁUSULAS E CONDIÇÕES GERAIS	3
1. DO OBJETO DO CONTRATO	3
2. DO PRAZO DO PRESENTE CONTRATO.....	3
3. DO PREÇO	3
4. DA FORMA DE PAGAMENTO	5
5. OBRIGAÇÕES DO CLIENTE.....	6
6. OBRIGAÇÕES DA LOCAWEB.....	9
7. DA PROTEÇÃO DO SERVIDOR COMPARTILHADO	10
8. DA UTILIZAÇÃO DAS SENHAS DE ADMINISTRAÇÃO E DA DECLARAÇÃO DE RESPONSABILIDADE	10
9. CONTRATO CELEBRADO POR TERCEIRO NÃO TITULAR DO REGISTRO DE DOMÍNIO ÓRGÃO COMPETENTE	11
10.DA INTERRUÇÃO DO DIREITO DE USAR O PROGRAMA A PEDIDO DEAUTORIDADES	12
11.SIGILO E CONFIDENCIALIDADE.....	12
12.DA MANUTENÇÃO DE DADOS.....	12
13.DENÚNCIA, RESCISÃO E PENALIDADES.....	12
14.REPRISTINAÇÃO.....	14
15.DA COMUNICAÇÃO DA INADIMPLÊNCIA.....	14
16.COMUNICAÇÃO ENTRE AS PARTES.....	14
17.DO ACORDO DE NÍVEL DE SERVIÇO OU SLA (SERVICE LEVEL AGREEMENT).....	14
18.ALTERAÇÕES E TERMINOLOGIA TÉCNICA.....	15
19.FORO	16

FICHA DE CONTRATAÇÃO

1. DAS PARTES

São Partes deste instrumento:

1.1. Na qualidade de **LOCAWEB**:

RAZÃO SOCIAL:	LOCAWEB SERVIÇOS DE INTERNET 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:
DOMÍNIOS A SEREM USADOS PARA DISPARO DO SMTP:	

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 contrato de serviço **"INSTRUMENTO PARTICULAR DE CONTRATO DE LICENÇA DE USO DE PROGRAMA DE COMPUTADOR DENOMINADO "SMTP- DISPARADOR DE E-MAIL UNILATERAL AUTOMÁTICO"**:

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 destinados ao responsável.
SECUNDÁRIO		Recebimento de senhas de administração.
COBRANÇA		Recebimento de boletos eletrônicos, alerta de inadimplência, alerta de desativação.

2. PRAZO DO CONTRATO:

2.1. 03 (três) meses a contar da data de início da liberação de uso do programa.

3. DOS SERVIÇOS PRESTADOS

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

CLÁUSULAS E CONDIÇÕES GERAIS

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

1. DO OBJETO DO CONTRATO

1.1 Cessão temporária e não exclusiva da licença de uso do programa de computador denominada "SMTP – Disparador de e-mail unilateral automático" objeto do pedido de registro nº 512018051519-3 de 03/09/2018, junto ao INPI (Instituto Nacional da Propriedade Industrial), e;

1.2 A licença de uso denominada "SMTP- Disparador de e-mail unilateral automático", consiste no programa de computador para disparo automático de e-mails através do protocolo SMTP. O programa não permite a leitura ou recebimento de e-mails pelo usuário.

1.3 As licenças contratadas ficarão instaladas no servidor da **LOCAWEB** e poderão ser acessadas pelo **CLIENTE** com a utilização da senha de administração que será abaixo mencionada.

1.4 O presente contrato não dá ao **CLIENTE** o direito de se utilizar das novas atualizações dos programas a serem, eventual e futuramente, desenvolvidas.

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 3.2 adiante, renovável por iguais períodos, sucessivamente, desde que não haja denúncia por qualquer das partes e observadas as demais condições do presente contrato.

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

3. DO PREÇO

3.1 Como condição para o início da liberação do uso do programa contratado, o **CLIENTE** deverá pagar à **LOCAWEB** a primeira mensalidade.

3.2 A disponibilização da utilização dos programas será iniciada no prazo máximo de até 3 dias úteis contados da assinatura do presente, após o pagamento da primeira mensalidade. Para pagamento por cartão de crédito, a liberação ocorrerá com a autorização, pela operadora do cartão de crédito.

3.3 Pela utilização do (s) programa (s) contratado (s) o **CLIENTE**, pagará mensalmente, à **LOCAWEB** os valores devidos, nos termos abaixo estabelecidos.

3.3.1. O preço da mensalidade, é calculado para utilização máxima do número de mensagens por mês.

3.3.2. A não utilização pelo **CLIENTE** da totalidade do número de mensagens e/ou de qualquer outro limite colocado à disposição do **CLIENTE**, **NÃO GERARÁ** para ele **CLIENTE** 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

3.3.3. 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.

3.3.4. Em caso de aumento de alíquota dos tributos incidentes sobre a licença concedida ou da imposição

de novos tributos relativos a ele, o valor acrescido será repassado de imediato ao preço ora contratado com o que concorda o **CLIENTE**.

3.3.5 Os valores devidos pelas licenças contratadas serão pagos **MENSALMENTE**, e de forma antecipada. A critério único e exclusivo do **CLIENTE** e desde que o mesmo manifeste sua intenção no momento da contratação das licenças ou através do Painel de Controle, poderá ele alterar a periodicidade de pagamento das licenças para anual, sendo que o pagamento sempre se referirá ao trimestre ou ano posterior ao do pagamento.

3.3.5.1. Caso a alteração da periodicidade do pagamento seja feita através do Painel de Controle, 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 do direito de uso das licenças, nos termos da cláusula 12.3 infra.

3.3.5.2. A opção do **CLIENTE** pelo pagamento anual dará a ele direito a um desconto equivalente a 20% (vinte por cento) do valor total devido. Dessa forma, o cálculo do valor a ser pago será efetuado da seguinte forma: $0,80 \times 12 \times$ valor mensal. Já a opção do **CLIENTE** pelo pagamento trimestral dará a ele direito a um desconto equivalente a 10% (dez por cento) do valor total devido. Dessa forma, o cálculo do valor a ser pago será efetuado da seguinte forma: $0,90 \times 12 \times$ valor mensal.

3.3.5.3. A efetivação desses pagamentos antecipados **NÃO ALTERARÁ** a vigência trimestral do presente contrato e de cada renovação que vier a ocorrer, inclusive para efeito de vigência de alteração das cláusulas e condições do contrato padrão nos termos previstos em suas cláusulas 2.2, e não interferirá na obrigação do **CLIENTE** de efetivar qualquer outro pagamento devido em razão do presente contrato relativo às licenças- básica ou adicional contratadas.

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

3.4.1. O valor mensal que seria devido sem o desconto, multiplicado pelo número de meses que perdurou a disponibilização das licenças;

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

3.4.1.2. Eventual saldo em aberto em decorrência da contratação de licenças opcionais posteriores ou ultrapassagem de limites).

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

3.5 A alteração da(s) licença(s) contratadas e/ou adição de licenças adicionais, se fará nos termos abaixo.

3.5.1 A **ADIÇÃO DE NOVA(S) LICENÇA(S)** posteriormente à celebração do presente contrato e desde que a LICENÇA pretendida esteja disponível ou a alteração da licença contratada se fará mediante acesso à página específica de auto-provisionamento de serviços pelo Painel de Controle do site <https://www.locaweb.com.br/> e registro, no mesmo, do pedido de adição.

3.5.1.1 A partir do registro do pedido de adição da(s) nova(s) licença(s) as mesmas estarão definitivamente incorporadas ao contrato ora firmado.

3.5.1.2 O pagamento pela(s) nova(s) licença(s) contratada(s) obedecerá às regras constantes dos itens 3.3, supra.

3.5.1.3. Caso a **CLIENTE** possua um plano e decida substituir por outro de maior valor, deve realizar o

pagamento da diferença de preço entre eles para liberar as novas licenças, podendo a quitação ser realizada mediante PIX, cartão de crédito ou boleto.

3.5.1.3.1. A disponibilização da utilização das novas licenças será iniciada automaticamente após o recebimento do pagamento especificado na cláusula 3.5.1.3. Para pagamento por cartão de crédito, a liberação ocorrerá com a autorização, pela operadora do cartão de crédito.

3.5.2. O envio de mensagens extras, em quantidade superior àquelas previamente contratadas, poderá ser efetuado sempre que superado o limite de mensagens contratadas pelo **CLIENTE**, que tiver habilitado o botão "envio excedentes" no seu painel de controle. A liberação do envio de mensagens extras depende da habilitação deste botão. Pela eventual superação das quantidades de mensagens contratadas estabelecidas para cada plano, a **LOCAWEB** cobrará do **CLIENTE** o valor constante na Central do Cliente, multiplicado pela quantidade de mensagens excedentes enviadas.

3.5.2.1. A **CLIENTE** não enviará outro aviso sobre o uso de mensagens excedentes nos limites previstos para cada plano que não a cobrança respectiva pela utilização das mensagens excedentes.

3.5.2.2. O bloqueio ao envio de mensagens extras se fará mediante a desabilitação do botão "envio de excedentes"

3.5.2.2.1 Exclue-se da regra geral de cobrança e pagamento antecipado, **ÚNICA E EXCLUSIVAMENTE** a cobrança das mensagens extras enviadas, que ocorrerá de FORMA POSTECIPADA, mediante a multiplicação do valor da mensagem enviada, sendo que a totalização da utilização das mensagens será feita mensalmente, abrangendo o período de 01 a 30 (ou 31) de cada mês civil e o acréscimo por mensagem excedente, se houver, será cobrado juntamente com a mensalidade vencível no primeiro ou segundo mês posterior ao da utilização, dependendo das possibilidades de processamento da **LOCAWEB**. A base para essa cobrança será o relatório acessível por meio do painel de controle do site <https://www.locaweb.com.br/>.

3.5.3 A **EXCLUSÃO DE LICENÇA(S) ADICIONAL(IS)** posteriormente à celebração do presente contrato se fará mediante acesso ao Painel de Controle e registro do pedido de exclusão.

3.6. O valor das licenças utilizadas em cada mês, para efeito de cobrança, se constitui um todo indivisível, de modo que não se admitirá pagamentos parciais. Em razão disto, caso o pagamento não seja integral isto sujeitará o **CLIENTE** integralmente às consequências do inadimplemento como previstas no CAPÍTULO 13 do presente contrato.

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

3.8. A contabilização do consumo mensal de mensagens é determinada pela soma de destinatários que constam em cada e-mail enviado no mês. Se um mesmo destinatário receber mais de uma mensagem, para fins de contabilização serão consideradas tantas mensagens quantas o destinatário tiver recebido.

4. DA FORMA DE PAGAMENTO

4.1 As mensalidades devidas pelo presente contrato serão pagas por meio de boleto bancário ou cartão de crédito. O pagamento por PIX somente será aceito na situação descrita na cláusula 3.5.1.3.

4.1.1. Nos **PAGAMENTOS POR COBRANÇA BANCÁRIA**, a **LOCAWEB** enviará o boleto de cobrança bancária ao **CLIENTE** no endereço constante na Ficha de Contratação e pore-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 **CLIENTE** não receber o boleto bancário até 07 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.

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

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

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

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

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

4.2. O boleto bancário e o cartão de crédito são 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**.

5. OBRIGAÇÕES DO CLIENTE

5.1 São obrigações do **CLIENTE**:

5.1.1. Pagar pontualmente as mensalidades e/ou os acréscimos referentes às licenças adicionais ou alteração de plano.

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.

5.2. Não armazenar e nem veicular por meio do programa disponibilizado 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 DA LICENÇA ORA CONTRATADA INDEPENDENTEMENTE DE AVISO OU NOTIFICAÇÃO**, em caso de determinação judicial nesse sentido.

5.3. Responder pela veracidade das informações prestadas por ocasião da presente contratação, inclusive no que diz respeito à titularidade da caixa postal cadastrada, bem como responder pela veracidade e exatidão das informações cadastrais prestadas na qualificação da 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 à licença, sob pena de, em caso de dúvida ou contestação dessas informações, o uso da licença ser bloqueada até a supressão das falhas de informação que permitam aferir documentalmente os pontos duvidosos ou questionados.

5.4. Respeitar fielmente o COMPROMISSO ANTI-SPAM da **LOCAWEB**, atualmente constante do "site"

<https://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 DISPONIBILIZAÇÃO DAS LICENÇAS ORA CONTRATADAS INDEPENDENTEMENTE DE AVISO OU NOTIFICAÇÃO.**

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

5.4.1.1 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.

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

5.4.1.3 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.

5.4.2. Aplica-se à eventual atualização do texto do COMPROMISSO ANTI-SPAM a disposição constante do item 18.1 do presente contrato.

5.4.3. Caso utilize as licenças para envio de e-mails considerados como e-mail marketing, só incluir nas listas de destinatários de mensagens aquelas pessoas que **EXPRESSAMENTE CONCORDEM COM SUA INCLUSÃO NAS MESMAS, SOB PENA DE IMEDIATA SUSPENSÃO DA DISPONIBILIZAÇÃO DA LICENÇA ORA CONTRATADA, INDEPENDENTEMENTE DE AVISO OU NOTIFICAÇÃO.**

5.4.4. Caso utilize as licenças para envio de e-mails considerados como e-mail marketing, utilizar-se apenas de e-mails de remetente de sua titularidade para envio das mensagens, assumindo com exclusividade toda a responsabilidade pelo envio das mesmas, **SOB PENA DE IMEDIATA SUSPENSÃO DA DISPONIBILIZAÇÃO DA LICENÇA ORA CONTRATADA INDEPENDENTEMENTE DE AVISO OU NOTIFICAÇÃO;**

5.4.5. Caso utilize as licenças para envio de e-mails considerados como e-mail marketing, incluir um link de descadastramento obrigatório que deverá constar em todas as mensagens enviadas com a utilização da licença ora contratada, **SOB PENA DE IMEDIATA SUSPENSÃO DA DISPONIBILIZAÇÃO DA LICENÇA ORA CONTRATADA, INDEPENDENTEMENTE DE AVISO OU NOTIFICAÇÃO.**

5.4.6. Não superar os limites, por ciclo de cobrança, de 20% de endereços de e-mail com algum erro que comprometa a entrega da mensagem ("bounced"), do total de destinatários para cada ciclo de cobrança, **SOB PENA DE IMEDIATA SUSPENSÃO DA DISPONIBILIZAÇÃO DA LICENÇA ORA CONTRATADA, INDEPENDENTEMENTE DE AVISO OU NOTIFICAÇÃO.**

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

5.6. Indenizar, de forma plena, regressivamente, a **LOCAWEB** em caso de condenação judicial ou administrativa desta em função do conteúdo veiculado com a utilização da presente licença ou do endereço de e-mail utilizado para envio das mensagens e/ou de qualquer outra condenação que a **LOCAWEB** vier a sofrer em razão das atividades desenvolvidas pelo **CLIENTE** e/ou pelos clientes dele **CLIENTE** em razão da contratação da licença de Revenda.

5.7 Registrar e manter registrado o domínio a ser utilizado para envio da mensagem 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.

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

5.9 Solicitar à **LOCAWEB**, utilizando-se do "HELP DESK" de conformidade com o disposto no capítulo 16, 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.

5.10 Controlar por meio das informações às quais o **CLIENTE** tem acesso através do painel de controle, o montante de mensagens enviadas por mês e, se for o caso, reclamar utilizando-se do "HELP DESK", no prazo máximo de 15 dias contado da data apontada como sendo a do envio, de conformidade com o disposto na cláusula 16, abaixo, caso discorde dos volumes de mensagens por ele apontado.

5.11 Desenvolver, se assim julgar conveniente, sistema próprio de armazenamento e conservação de mensagens uma vez que **NÃO É EFETUADO BACKUP DE MENSAGENS** que transitam pelos programas de **SMTP – DIPARADOR DE E-MAIL UNILATERAL AUTOMÁTICO** ora licenciado.

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 **LOCAWEB**, 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 DISPONIBILIZAÇÃO DAS LICENÇAS**.

5.13 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 da licença, declarando-se ciente de que a responsabilidade pelos atos praticados será, sempre, única e exclusiva do titular do **CLIENTE** e/ou do titular do nome de domínio.

5.14 Alterar a(s) senha(s) utilizadas, caso os sistemas de controle da **LOCAWEB** venham a detectar que a(s) senha(s) utilizada(s) se encontram abaixo dos padrões mínimos de segurança recomendáveis, com possibilidade de expor o **CLIENTE** à atuação de "hackers" e colocar em risco a operacionalidade da licença.

5.15 Comunicar previamente à **LOCAWEB** quaisquer circunstâncias previsíveis que possam sujeitar o servidor 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 DISPONIBILIZAÇÃO DAS LICENÇAS ORA CONTRATADAS INDEPENDENTEMENTE DE AVISO OU NOTIFICAÇÃO**, em razão dessa ocorrência colocar em risco o regular funcionamento do servidor.

5.16. Configurar sua aplicação, externa a ferramenta, com os dados de autenticação disponíveis no painel de controle e cadastrar um e-mail de remetente.

5.17. Não superar o limite de envio de 1.000 mensagens por dia, pelo período de 30 (trinta) dias a contar do envio do primeiro e-mail, **SOB PENA DE IMEDIATA SUSPENSÃO DA DISPONIBILIZAÇÃO DAS LICENÇAS ORA CONTRATADAS INDEPENDENTEMENTE DE AVISO OU NOTIFICAÇÃO**.

5.18. Contratar, junto a qualquer provedor de serviço de e-mail, plano de hospedagem de e-mail adequado e suficiente para suportar a demanda exigida permanente ou ocasionalmente pelas atividades desenvolvidas pelo **CLIENTE**, com a utilização da licença ora contratada.

5.19. Apresentar documentos e atualizar dados quando solicitado pela **LOCAWEB**.

5.20. 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://www.locaweb.com.br/> que passam a integrar o presente contrato de forma indissociável.

5.20.1. 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.

6. OBRIGAÇÕES DA LOCAWEB

6.1 São obrigações da **LOCAWEB**

6.1.1 Prestar suporte técnico consistente de informações de leitura e envio de e-mails, configuração do programa ora licenciado, 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 e-mail.

6.1.2 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 **LOCAWEB** <https://www.locaweb.com.br/> e que serão remetidos por e-mail ao **CLIENTE** após a contratação.

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. As manutenções a serem informadas são única e exclusivamente aquelas que interfiram com a operacionalidade da licença, ficando dispensadas informações prévias sobre interrupções, por motivos técnicos de funcionalidades que não impliquem em prejuízo para a operacionalidade da licença.

6.1.3.1 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.

6.1.3.2. As interrupções para manutenção de funcionalidades que não impliquem em prejuízo para a operacionalidade da licença, perdurarão pelo tempo necessário à supressão das irregularidades detectadas não podendo, no entanto, superar o prazo de 30 (trinta) dias corridos.

6.1.4. A **LOCAWEB** não terá obrigação de informar o **CLIENTE** sobre as interrupções ou de respeitar os horários mencionados na cláusula 6.1.3. 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.

6.1.5. Informar ao **CLIENTE** sobre eventual prejuízo causado ou que possa ser causado ao servidor em razão de conteúdo armazenado.

6.1.6. Manter o sistema disponível para utilização por pelo menos 99,5% do tempo a cada mês civil e, caso esse percentual não seja respeitado, conceder ao **CLIENTE** desconto nos exatos termos e condições do SLA (acordo de nível de serviço) disciplinado no capítulo 17 do presente contrato e, especificamente, na cláusula 17.2.1 abaixo.

6.1.6.1. O desconto de pagamento incidirá exclusivamente sobre o valor mensal da licença básica, devendo eventuais licenças adicionais e envios de mensagens excedentes serem regularmente pagos.

6.2. 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.

6.2.1 Caso, a qualquer momento, a **LOCAWEB** venha a constatar que a(s) senha(s) utilizada pelo **CLIENTE** 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 **CLIENTE** será comunicado, posteriormente ao bloqueio, para fins do disposto na cláusula 5.14 supra, persistindo o bloqueio enquanto as senhas não forem substituídas de forma satisfatória.

6.3. Suspender imediatamente a disponibilização da licença ao **CLIENTE**, caso receba denúncia de que a mesma está sendo utilizada, mesmo que sem o conhecimento do **CLIENTE**, para práticas ilícitas ou desautorizadas, mediante o emprego de "FORMMAIL", ou de qualquer outro meio que possibilite fraudes, comunicando esse fato, de imediato, ao **CLIENTE**, a fim de que o mesmo possa adotar as medidas tendentes a evitar a possibilidade dessas práticas.

6.4. Implantar as medidas necessárias para dotar o servidor de meios hábeis para suportar os aumentos não usuais de demanda, desde que seja a **CLIENTE** comunicada com antecedência, de conformidade com a cláusula 5.15, supra e desde que isto seja possível dentro da licença contratada. Caso isto não seja possível, deverá a **LOCAWEB**, indicar ao **CLIENTE** a possibilidade de utilização de eventuais outras licenças.

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

7. DA PROTEÇÃO DO SERVIDOR COMPARTILHADO

7.1 Uma vez que o servidor no qual a licença será instalada será compartilhado, para garantir o bom funcionamento do servidor impedindo que problemas advindos de outros usuários instalados no mesmo servidor prejudiquem o **CLIENTE** e os demais usuários, fica, ainda, autorizada a **LOCAWEB** 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 conseqüente 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. DA UTILIZAÇÃO DAS SENHAS DE ADMINISTRAÇÃO E DA DECLARAÇÃO DE RESPONSABILIDADE

8.1 A senha que possibilita o acesso para o conteúdo e para a administração da licença contratada será escolhida e cadastrada pelo **CLIENTE** por ocasião da contratação, sem qualquer participação da **LOCAWEB**, sendo de exclusiva responsabilidade do **CLIENTE** a definição da política de privacidade na utilização da mesma.

8.1.1 Caso após a contratação o **CLIENTE** solicite da **LOCAWEB** a informação da senha de administração por ele anteriormente cadastrada, deverá o **CLIENTE** efetuar tal pedido via telefone ou e-mail. Neste caso, a senha de administração será enviada ao e-mail principal constante na Ficha de Contratação.

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

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

8.1.3 A posse da senha dará a quem a detiver não só amplos poderes de gerenciamento e de

administração, mas também amplos poderes de alterar eletronicamente a própria senha e, também, o presente contrato em qualquer de seus dados, mesmo em relação à pessoa do **CLIENTE**, **ALTERAÇÃO ESSA QUE IMPLICA EM CESSÃO DO PRESENTE CONTRATO**.

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

8.1.5 Em caso de pedido de substituição do endereço eletrônico de e-mail para envio de senha, a **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.

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

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

8.2. Caso o **CLIENTE** não seja titular do domínio utilizado 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.

8.2.1. Não caracteriza disputa pela posse da senha pedidos conflitantes efetuados pelo titular do domínio e pelo **CLIENTE**. Neste caso, apenas o pedido do titular do domínio será atendido, nos termos do capítulo 9 infra.

8.3. Em caso de revogação da autorização de que trata a cláusula 8.2, supra, declara o **CLIENTE** ter ciência e concordar com o fato de que a **LOCAWEB** não poderá impedir o acesso à utilização da licença e do painel de administração pelo titular do nome de domínio, ficando a **LOCAWEB** isenta de qualquer responsabilidade decorrente dessa possibilidade expressamente prevista.

9. CONTRATO CELEBRADO POR TERCEIRO NÃO TITULAR DO REGISTRO DE DOMÍNIO ÓRGÃO COMPETENTE

9.1 Caso o **CLIENTE** não seja titular do domínio usado para identificação das mensagens, declara ele sob as penas da lei civil e criminal manter relação jurídica contratual com o titular do domínio que lhe permita contratar as licenças objetivados pelo presente contrato.

9.2 Apenas o **CLIENTE** terá, em regra, acesso à senha de administração da licença.

9.3 Declara o **CLIENTE** ter conhecimento e concordar com o fato de que, caso haja rompimento, por qualquer forma, da relação jurídica entre ele **CLIENTE** e o titular do domínio, a **LOCAWEB**, após requisição por escrito do titular do domínio e desde que comprovada esta condição, não poderá impedir que este tenha acesso à administração da ferramenta, caso em que a **LOCAWEB** fornecerá a senha de administração ao detentor do domínio.

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

9.5 Declara, mais, o **CLIENTE**, assumir plena e irrestrita responsabilidade perante o titular do domínio, por prejuízos a este causados, caso a licença seja retirada do ar em razão da infração por ele **CLIENTE** das cláusulas e condições do presente contrato, obrigando-se a responder regressivamente à **LOCAWEB**, caso a

mesma venha a ser acionada em razão de eventos dessa natureza

10. DA INTERRUÇÃO DO DIREITO DE USAR O PROGRAMA A PEDIDO DE AUTORIDADES

10.1 Declara o **CLIENTE** ter conhecimento de que em caso de ordem judicial para a suspensão da cessão da licença a mesma será cumprida independentemente de prévia cientificação a ele **CLIENTE**

10.2 Na hipótese acima, em caso de ordem emanada de qualquer autoridade pública não judicial, de proteção de consumidores, infância e juventude, economia popular ou de qualquer outro interesse público, difuso ou coletivo juridicamente tutelado ou de qualquer outra autoridade legitimada a tanto, o **CLIENTE** será cientificado da mesma e, caso, no prazo máximo de 72 (setenta e duas) horas contado da sua cientificação não obtenha ordem judicial que autorize a continuidade da disponibilização da licença a mesma será suspensa independentemente de novo aviso ou notificação.

11. SIGILO E CONFIDENCIALIDADE

11.1 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 **LOCWEB**, ressalvados os casos de ordem e/ou pedido e/ou determinação judicial de qualquer espécie e/ou de ordem e/ou pedido e/ou determinação de autoridades públicas a fim de esclarecer fatos e/ou circunstâncias e/ou instruir investigação, inquérito e/ou denúncia em curso, revelar as informações a terceiros.

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

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

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

12. DA MANUTENÇÃO DE DADOS

12.1. Deixando de vigorar o presente contrato, seja por não renovação, seja por rescisão ou por qualquer outro motivo, por liberalidade e sem qualquer custo para o **CLIENTE**, a **LOCWEB** manterá armazenados apenas e tão somente os logs das mensagens que foram enviadas pelo **CLIENTE** durante a vigência do presente e que constavam do Painel de Controle do **CLIENTE** por ocasião da não renovação e/ou rescisão, pelo prazo de 7 (sete) dias, após o que tais logs serão apagados (deletados) sem possibilidade de recuperação.

12.2 A manutenção pela **LOCWEB** dos logs de que trata a cláusula acima não permitirá o acesso de terceiros. Apenas o **CLIENTE**, fazendo uso de sua senha de administração poderá promover a transferência de tais mensagens para outro local que indicar.

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

13. DENÚNCIA, RESCISÃO E PENALIDADES

13.1 O atraso no pagamento de qualquer quantia devida em decorrência do presente contrato, fará incidir sobre o valor devido multa moratória de 2% (dois por cento), juros moratórios de 1% (um por cento) ao mês, além de, para atrasos iguais ou superiores a 30 (trinta) dias, correção monetária calculada pela variação do IPCA desde a data do vencimento, até a data do efetivo pagamento, mesmo que este se dê em juízo.

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

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

13.2.1 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 moratórias e compensatória e sobre o valor total devido incidirão os acréscimos previstos na cláusula 13.2, supra, tornando o total assim apurado prontamente vencido e exigível.

13.3 As partes poderão rescindir o presente contrato a qualquer tempo, desde que informada a outra parte por escrito, inclusive por meio de "e-mail", com uma antecedência mínima de 30 dias em relação à interrupção da disponibilização das licenças, rescindindo-se de pleno direito o presente contrato pelo simples transcurso do prazo sem qualquer penalidade.

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

13.5 No caso de impossibilidade de efetivação do registro de domínio próprio por qualquer razão que não seja erro na configuração de DNS fornecida, o **CLIENTE** perderá, em favor da **LOCAWEB**, o valor da primeira mensalidade paga a título de ativação do serviço

13.6 O não cumprimento pelo **CLIENTE** de qualquer das obrigações previstas na cláusula 5.10, sem prejuízo da imediata suspensão da disponibilidade das licenças, como forma de resguardar os demais usuários do servidor, somente acarretará a rescisão se os problemas não puderem ser solucionados a contento da **LOCAWEB**.

13.6.1 Após a suspensão, a **LOCAWEB** será informada das razões desta para providenciar as adaptações técnicas viabilizadoras do religamento.

13.6.2 Os dias de suspensão da disponibilidade da licença **NÃO SERÃO DESCONTADOS NEM POR QUALQUER FORMA COMPENSADOS EM COBRANÇAS FUTURAS**.

13.6.3 Em caso de reativação do licença após a realização das adaptações técnicas, será cobrada do **CLIENTE** uma taxa de religamento no valor equivalente a uma mensalidade.

13.6.4 Caso o **CLIENTE** não providencie as adaptações em 15 dias contados da informação do evento, o presente estará rescindido nos termos da cláusula 13.4 supra.

13.7 A infração ao disposto nas cláusulas 5.2 e 5.4 acarretará a imediata suspensão da disponibilização das licenças, independentemente de aviso ou notificação e continuará sendo causa de rescisão do contrato nos termos da cláusula 13.4 supra.

13.8 SEJA QUAL FOR A ÉPOCA DE OCORRÊNCIA DA DENÚNCIA OU DA RESCISÃO DO PRESENTE, E RESSALVADA ÚNICA E EXCLUSIVAMENTE O DISPOSTO NA CLÁUSULA 13.5, SUPRA, O VALOR DA PRIMEIRA MENSALIDADE NÃO SERÁ RESTITUÍDO NEM MESMO PARCIAL OU PROPORCIONALMENTE, EM RAZÃO DE SE DESTINAR A REMUNERAR SERVIÇO ESPECÍFICO QUE JÁ TERÁ SIDO INTEGRALMENTE PRESTADO.

13.8.1 Ocorrendo a rescisão do presente contrato por inadimplemento, nos termos da cláusula 13.3., a parte que der causa à rescisão, salvo nos casos de rescisão por falta de pagamento que possui regra

própria, ficará responsável pelo pagamento das perdas e danos causadas à parte inocente, ficando tais perdas e danos desde já pré-fixadas em 20% (vinte por cento) do valor efetivo do contrato, entendendo-se como tal o valor das mensalidades que tiverem sido pagas pelo **CLIENTE** à **LOCAWEB** nos últimos 12 (doze) meses de vigência do contrato ou durante sua vigência integral, caso a mesma seja inferior a 12 (doze) meses na data da rescisão, **COM RENÚNCIA RECÍPROCA DAS PARTES A HAVER INDENIZAÇÃO COMPLEMENTAR A QUALQUER TÍTULO OU POR QUALQUER JUSTIFICATIVA.**

13.9. Em caso de cancelamento ou cessação da utilização da licença básica cancelar-se-á, imediatamente, a(s) eventual(is) licença(s) adicional(is) porventura contratadas.

14. REPRISTINAÇÃO

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

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

15. DA COMUNICAÇÃO DA INADIMPLÊNCIA

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

16. COMUNICAÇÃO ENTRE AS PARTES

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

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

16.3 Para tudo o que diga respeito a pedidos de assistência técnica, inclusão e exclusão de licenças opcionais, reclamações e qualquer outro assunto que dependa de prova, registro ou documentação, **O ÚNICO MEIO HÁBIL** para qualquer desses efeitos, ressalvadas as hipóteses em que o presente contrato dispuser expressamente sobre forma diversa, será o registro pelo **CLIENTE** de sua solicitação no serviço de atendimento da **LOCAWEB** denominado "**HELP DESK**", acessível pelo "site" <https://www.locaweb.com.br/> ou pelo **Painel de Controle**, mediante utilização de senha de administração e de "login"

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

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

17.1 Denomina-se acordo de nível de serviço ou SLA (Service Level Agreement), para efeito do presente contrato, o nível de desempenho técnico da licença oferecida, 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.

17.2 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 99,5% do tempo, em cada mês civil.

17.2.1 Entende-se por garantia de desempenho para efeitos do presente contrato a acessibilidade pelo **CLIENTE** aos programas licenciados e disponibilizados nos servidores da **LOCAWEB**, motivo pelo qual não serão computados, para efeito de apuração do SLA:

- a) Falha nos serviços de telecomunicações dos quais o **CLIENTE** se valerá para utilizar os programas ora licenciados.
- b) 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) 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 disponibilização das licenças 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 5.19 do presente contrato.
- g) Adoção pelo **CLIENTE**, 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 da presente licença.

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

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%

17.3.1 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.

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

18. ALTERAÇÕES E TERMINOLOGIA TÉCNICA.

18.1 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/>

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

18.3 Em qualquer das hipóteses previstas no item 18.1, acima, 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" <https://www.locaweb.com.br/>.

18.4 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**.

18.4.1 Caso, nos termos da cláusula 18.4, acima, ocorra a continuidade da disponibilização de licenças, essa disponibilização será regulada:

- a) Pelas disposições contratuais específicas relativas à licença específica vigente por ocasião da última oferta de sua prestação e aferíveis pelo último contrato registrado por meio do qual a licença foi ofertada, e;
- b) Pelas disposições genéricas aplicáveis a todas as licenças prestadas constantes do contrato vigente na data de início de vigência de cada período de renovação.

18.4.2 Caso deixe de haver a possibilidade técnica de para oferecimento desta licença, valor da mesma será deduzido das mensalidades futuras, sem que se alterem as demais cláusulas e condições contratuais.

18.4.3 Caso a licença principal deixe de ser prestado, a **LOCAWEB** comunicará este fato ao **CLIENTE** com antecedência em relação à data de vencimento do período contratual em curso.

19. FORO

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

São Paulo, 03 de julho de 2023.

LOCAWEB SERVIÇOS DE INTERNET S/A