# V-COMMERCE
# CONDIÇÕES GERAIS DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS


**1. PARTES ..... 2**
**2. TERMOS DE USO ..... 2**
**3. OBJETO ..... 3**
**4. ADESÃO ..... 3**
**5. PREÇO E CONDIÇÕES DE PAGAMENTO ..... 4**
**6. MANUTENÇÃO ..... 5**
**7. PRAZO E REMUNERAÇÃO ..... 5**
**8. SIGILO E CONFIDENCIALIDADE ..... 6**
**9. OBRIGAÇÕES DO USUÁRIO ..... 7**
**10. OBRIGAÇÕES DA VISUAL E-COMMERCE ..... 8**
**11. DO ACORDO DE NÍVEL DE SERVIÇO OU SLA (SERVICE LEVEL AGREEMENT) ..... 8**
**12. DECLARAÇÕES DO CONTRATANTE ..... 10**
**13. CONDIÇÕES FINAIS ..... 11**

**1. PARTES**

1.1. CONTRATADA: Visual E-commerce Tecnologia Para Internet LTDA - ME, com sede na Av. Amador Bueno da Veiga, 112 - Sala 2, Penha de Franca , CEP 03636-100, no Município de São Paulo, Estado de São Paulo, devidamente inscrita no CNPJ/MF sob o n. º 27.710.307/0001-32.

1.2. CONTRATANTE: ....., com sede em ....., na Rua ....., nº ....., bairro ....., Cep ....., no Estado ....., inscrita no C.N.P.J. sob o nº ....., e no Cadastro Estadual sob o nº (.....), neste ato representada pelo seu diretor ....., Nacionalidade: ..... , Estado Civil: ....., Profissão ....., Carteira de Identidade nº ....., C.P.F. nº ....., residente e domiciliado na Rua ....., nº ....., bairro ....., Cep ....., Cidade ....., no Estado .....

As partes acima identificadas têm, entre si, justas e acertadas o presente Contrato de Prestação de Serviço para Suporte de Software, que se regerá pelas cláusulas seguintes e pelas condições de pagamento descritas no presente.

**2. TERMOS DE USO**

2.1. Serviço V-COMMERCE ora disponibilizado a qualquer usuário foi desenvolvido e é licenciado pela Visual E-commerce, sendo que as condições aqui estabelecidas são únicas e substituem e incorporam quaisquer acordos anteriormente vigentes, devendo, portanto, ser observadas e aceitas por todo LOJISTA interessado em usufruir das vantagens daí decorrentes.

2.2. A utilização dos serviços da CONTRATADA pelo CONTRATANTE passará a vigorar após o pagamento da 1ª mensalidade, o que implica na aceitação deste contrato, que é parte integrante do cadastro, e no pagamento do plano de serviços escolhido pelo CONTRATANTE. É responsabilidade do CONTRATANTE a leitura integral deste contrato, sabendo o mesmo que, em hipótese alguma, serão aceitas alegações de desconhecimento ou discordância sobre as cláusulas aqui estabelecidas. Ao CONTRATANTE fornecida uma senha pessoal e intransferível e os dados de seu cadastro serão utilizados pela CONTRATADA para o uso exclusivo de prestação de serviços contratados.

2.3. As ferramentas utilizadas para a criação da LOJA e sua implementação são de propriedade exclusiva da Visual E-commerce que as desenvolveu, não podendo ser, em hipótese alguma, reproduzidas ou comercializadas, sem o seu consentimento prévio e escrito.

**3. OBJETO**

3.1. Licenciamento, não exclusivo e não transferível, ao CONTRATANTE, do acesso via Internet ao serviço V-COMMERCE, desenvolvido e disponibilizado pela VISUAL E-COMMERCE, viabilizando a criação e manutenção pelo CONTRATANTE de loja virtual, doravante LOJA, para venda de bens e serviços de interesse do CONTRATANTE, bem como para o desenvolvimento de suas atividades, doravante SERVIÇO, nos termos do seu instrumento contratual de constituição.

3.1.1. A licença de uso do V-COMMERCE será efetivada na forma de softwares instalados em servidores controlados pela CONTRATADA com a única finalidade do CONTRATANTE criar e manter a sua LOJA.

3.2. V-COMMERCE foi desenvolvido para acesso e uso por meio de browser WEB (navegador de página), não se comprometendo a CONTRATANTE a dar qualquer suporte a nenhuma plataforma particular.

**4. ADESÃO**

4.1. A aquisição da licença complementar e/ou adicional é acessória à licença de uso do programa “V-COMMERCE”, de modo que em caso de rescisão do

contrato de cessão de licença de uso do programa, o presente será considerado rescindido de pleno direito nos seguintes casos:

a) O CONTRATANTE definitivamente não tenha mais interesse na continuidade dos serviços. Nesta hipótese, deverá o CONTRATANTE, imediatamente, comunicar sua decisão à CONTRATADA, agendando a data para a desconexão. Durante este período o CONTRATANTE deverá cumprir integralmente com as obrigações contratuais.

b) Qualquer das partes poderá, ainda, rescindir o presente contrato, na hipótese de não cumprimento de qualquer das demais obrigações assumidas nas Cláusulas “9” e “10” do presente contrato.

4.2. Se, por ocasião da rescisão, a licença adicional e/ou complementar não estiver integralmente paga, o CONTRATANTE deverá quitá-la, seja à vista, seja mediante eventual parcelamento já vigente.

4.3. O CONTRATANTE deverá estar ciente de que o plano adquirido trata-se do plano indicado no painel da loja virtual com todos os recursos atuais, o CONTRATANTE poderá adquirir um plano maior informando com antecedência para que seja feita a modificação e configuração da loja, juntamente com novo Contrato.

**5. PREÇO E CONDIÇÕES DE PAGAMENTO**

5.1. Como condição para o início da disponibilização da licença, ora contratada, o CONTRATANTE, pagará à CONTRATADA a primeira mensalidade após a instalação do site(conforme cláusula 5.2.1).

5.2. Pela cessão de uso da licença contratada, o CONTRATANTE, pagará mensalmente à CONTRATADA o valor constante, referente ao plano Contratado (Basic, Plus ou Premium). O plano contratado pode ser visualizado dentro do painel da loja virtual.

5.2.1. O pagamento será feito mensalmente e de forma antecipada e refere-se sempre à utilização do programa nos trinta dias seguintes à data de cada vencimento. A data de pagamento da primeira mensalidade definirá a data de vencimento das demais mensalidades.

5.3. As mensalidades serão pagas por meio de boleto bancário que a CONTRATADA enviará ao CONTRATANTE por e-mail.
5.3.1. Em caso de renovação e continuidade do fornecimento de licenças, o preço contratado será reajustado a cada ano a contar da data do presente, com base na variação do IGPM/FGV.
5.3.2. Em caso de aumento de alíquota dos tributos incidentes sobre a cessão de licença de uso 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 CONTRATANTE.

**6. MANUTENÇÃO**

6.1. As interrupções necessárias para ajustes técnicos ou manutenção serão informadas com antecedência no blog e se realizarão, preferencialmente, em horários noturnos, de baixo movimento na loja virtual.
6.2. As interrupções diárias necessárias para ajustes técnicos ou manutenção, se realizarão entre 20:30 da noite e 7:00 da manhã.
6.3. O CONTRATANTE terá direito a 10 alterações em layout no site após a aprovação do template e publicação na WEB.
6.3.1. Quando o número de alterações ultrapassarem a quantidade descrita na cláusula 6.3, o CONTRATANTE, pagará à CONTRATADA o valor conforme o nível da alteração, podendo variar entre R$ 50,00 e R$ 1000,00.
6.3.2. Os valores a serem cobrados serão definidos entre ambas as partes.

**7. PRAZO E REMUNERAÇÃO**

7.1. Este Termo de Compromisso será automaticamente renovado por novos períodos mensais e sucessivos, a menos que qualquer uma das Partes se manifeste, por escrito, a respeito do seu desinteresse na renovação, com antecedência mínima de 30 (trinta) dias contados da data do encerramento dos períodos de vigência.
7.2. Transcorridos 10 (dez) dias da data do vencimento da(s) fatura(s), fica facultado à CONTRATADA, sem qualquer aviso, comunicado, notificação judicial ou extrajudicial, suspender os serviços ora contratados até adimplemento.

7.3. O pagamento das parcelas será efetivado pelo LOJISTA no prazo estipulado no boleto a contar do recebimento do aviso de cobrança emitido pela CONTRATADA, conforme previsto nesta Cláusula.

7.3.1. A CONTRATADA faculta ao LOJISTA a escolha do vencimento de suas cobranças em uma data pré-definida (05, 10, 15, 20, 25) de cada mês, no momento da contratação.

7.4. Ocorrendo atraso no pagamento, à parcela devida e não paga, será imputada multa de 0,10% do valor da mensalidade a cada dia de atraso.

7.5. A remuneração mensal será devida pelo LOJISTA à CONTRATADA pelo fornecimento de acesso e licenciamento do Sistema e hospedagem da LOJA disponibilizada ao LOJISTA.

7.6. Caso haja o cancelamento da conta do LOJISTA, por sua própria iniciativa, ou por descumprimento de qualquer condição deste instrumento, o que não o isentará do pagamento de todos os valores por ele devidos por força do presente, o restabelecimento da conta será objeto de nova cobrança das parcelas única e mensal, observados os valores constantes da Tabela de Preços vigente à época do evento.

7.7. Quaisquer outros serviços, que não estejam previstos na Cláusula Segunda deste instrumento, serão cobrados em separado, observados os valores e condições a serem pactuados pelas Partes, na oportunidade.

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

**8. SIGILO E CONFIDENCIALIDADE**

8.1. A CONTRATADA não será responsável por violações dos dados e informações 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.

8.2. A CONTRATADA manterá informações sobre o LOJISTA e sua LOJA em seus servidores, mas não se limitando àquelas relativas ao registro da conta,

sendo que deverá manter sigilo sobre as mesmas, e exigindo de seus empregados, prepostos, contratados, procedimento idêntico.

8.3. A CONTRATADA se reserva o direito de sigilo das informações contidas em seu licenciamento. Estas informações só serão quebradas mediante mandado judicial, recebido em sua sede.

**9. OBRIGAÇÕES DO USUÁRIO**

9.1. São obrigações da CONTRATANTE:

9.1.2. Efetuar os pagamentos devidos no âmbito do Contrato de forma pontual, nos termos previstos nas Condições Específicas.

9.1.3. Informar sobre qualquer alteração de seus dados cadastrais constantes das Condições Específicas. Caso haja qualquer alteração de seus dados sem que a CONTRATADA seja comunicada, a CONTRATANTE continuará validamente usando, para avisos e notificações no âmbito deste Contrato, os endereços inicialmente constantes nas Condições Específicas.

9.1.4. Administrar a operação de sua Plataforma e gerenciar o que for necessário e estiver disponível através de módulo administrativo disponibilizado pela CONTRATADA.

9.1.5. Responder pela veracidade das informações prestadas quando da presente contratação, inclusive no que diz respeito à titularidade do website e de seu domínio, bem como responder pela veracidade e exatidão das informações cadastrais prestadas nas Condições Específicas.

9.1.6. Controlar, por meio de acesso ao Painel de Administração da Loja, o número de produtos cadastrados e efetuar o pagamento do valor da de produtos excedente, em caso de utilização.

9.1.7. Será solicitado o envio de documentos (digitalizados de forma nítida, documentos ilegíveis não serão aceitos) no momento da contratação do serviço. A ativação só se dará ao recebimento e confirmação da legitimidade dos mesmos pela CONTRATADA. Segue documentos que deverão ser enviados:

a) CONTRATO SOCIAL DA EMPRESA (da última alteração, se houver) OU O REQUERIMENTO DE EMPRESÁRIO (caso a empresa seja MEI – Microempreendedor individual);

b) COMPROVANTE DE ENDEREÇO em nome da empresa (luz, água,

telefone);

c) cartão de CNPJ;

d) CPF E DOCUMENTO DE RG em nome do responsável legal da empresa no contrato social;

9.1.8. Registrar o domínio do “site” que utilizará a licença ora cedida perante o órgão competente, arcando com todas as taxas e emolumentos devidos aos órgãos competentes para o registro, bem como manter atualizados seus dados cadastrais junto ao órgão de registro de domínios, SOB PENA DE IMEDIATA SUSPENSÃO DO DIREITO DE UTILIZAÇÃO DAS LICENÇAS ORA CONTRATADAS INDEPENDENTEMENTE DE AVISO OU NOTIFICAÇÃO.

9.1.9. O CONTRATANTE é o único e exclusivo responsável por todos os dados, conteúdos, descrições, imagens, preços e informações dos produtos inseridos, importados ou sincronizados com a plataforma VISUAL ECOMMERCE, seja manualmente, via planilhas, via API ou por qualquer outro meio de integração.

9.1.10. A VISUAL ECOMMERCE não realiza controle editorial ou validação automática sobre os dados definidos pelo CONTRATANTE, sendo este inteiramente responsável por verificar e validar as informações cadastradas antes da publicação no ambiente de vendas.

9.1.11. A VISUAL ECOMMERCE oferece funcionalidades de integração com sistemas externos (ERPs, marketplaces, planilhas ou APIs), cujo funcionamento e dados fornecidos são de responsabilidade exclusiva do CONTRATANTE ou do terceiro responsável pelo sistema externo.

9.1.12. A VISUAL ECOMMERCE não se responsabiliza por falhas, inconsistências, erros de precificação ou perdas oriundas de importações automáticas, mal formatação de arquivos, bugs de origem externa ou uso inadequado de integrações disponibilizadas pela plataforma.

9.1.13. AVISUAL ECOMMERCE não será responsabilizada por vendas realizadas com preços incorretos, ainda que decorrentes de falhas técnicas ou operacionais em processos de integração ou automação.

9.1.14. É de responsabilidade do CONTRATANTE manter mecanismos internos de validação e revisão de preços antes da exposição pública dos produtos.

9.1.15. Qualquer prejuízo decorrente de cancelamento de vendas, disputas

com consumidores ou processos judiciais deverá ser assumido integralmente pelo CONTRATANTE, eximindo a VISUAL ECOMMERCE de responsabilidade solidária ou subsidiária.

9.1.16. A VISUAL ECOMMERCE disponibiliza registros técnicos (logs) de alterações relevantes nos dados da plataforma, para fins de auditoria. Esses registros são armazenados por tempo limitado e podem ser consultados em caso de dúvida sobre alterações de dados.

## 10. OBRIGAÇÕES DA VISUAL E-COMMERCE

10.1. São obrigações da CONTRATADA

10.1.1. Prestar suporte técnico consistente unicamente de informações e orientações sobre a utilização do programa de computador “V-COMMERCE”, pelo chat constante do “site” da CONTRATADA www.visualecommerce.com.br e via E-mail de contato comercial@visualecommerce.com.br em horário comercial, das 9h00 às 17h00, de 2ª a 6ª feira.

10.1.2. A CONTRATADA não prestará suporte técnico referente à adaptação do programa à programação utilizada pelo CONTRATANTE.

10.1.3. Efetuar “backup” (cópia de segurança) dos dados da Loja Virtual do CONTRATANTE e manter cada um dos “backups” efetuados POR SETE DIAS.

10.1.3.1. Caso o CONTRATANTE solicitar a restauração dos dados deverá proceder através de solicitação formal à CONTRATADA, ficando ciente que, a CONTRATADA após análise da solicitação poderá cobrar valor adicional pelo serviço.

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

11.1. Denomina-se acordo de nível de serviço ou SLA (Service Level Agreement), para efeito do presente contrato, o nível de desempenho técnico do serviço prestado proposto pela CONTRATADA (neste contrato entendido como disponibilização das licenças), sendo certo que tal acordo não representa diminuição de responsabilidade da CONTRATADA, mas sim indicador de

excelência técnica, uma vez que em informática não existe garantia integral (100%) de nível de serviço.

11.2. A CONTRATADA, desde que observadas as obrigações a cargo do LOJISTA 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 da loja virtual, por 97,5% do tempo, em cada mês civil, ressalvadas as seguintes hipóteses:

a) Falha na conexão (“LINK”) fornecida por empresa de telecomunicações que preste esse serviço, sem culpa da CONTRATADA;

b) As interrupções necessárias para ajustes técnicos ou manutenção, que serão informadas com antecedência e se realizarão, preferencialmente, em horários noturnos, de baixo movimento na loja virtual.

c) As interrupções diárias necessárias para ajustes técnicos ou manutenção, que não serão informadas e se realizarão entre 20:30 da noite e 7:00 da manhã.

d) 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).

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

f) A CONTRATADA se reserva o direito de não conceder desconto na mensalidade, conforme exposto na cláusula 8.1, em caso de ataques de negação de serviço (DDOS) a qualquer um de seus servidores.

g) eventuais falhas nas funcionalidades acessórias do sistema, tais como acesso à loja modelo, carrinho de compras, gateways de pagamentos, e, especialmente, cálculo de frete e/ou atualização de endereço, uma vez que esta funcionalidade depende da disponibilidade de informações existentes no “site” da Empresa Brasileira de Correios (www.correios.com.br).

11.2.1. Se os serviços forem suspensos temporariamente em razão de quaisquer das condições elencadas nas cláusulas “a” a “e” supra, esta

suspensão NÃO SERÁ computada para fins de verificação do cumprimento ou não do SLA pela CONTRATADA.

11.3. O não atingimento do acordo de nível de serviço proposto pela CONTRATADA gerará para a CONTRATANTE o direito de receber descontos sobre os valores das mensalidades devidas à CONTRATADA 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:

| Tempo Fora do Ar | Desconto |
|---|---|
| Até 2,5% | 0% |
| De 2,6% a 3,0% | 5% |
| De 3,1 a 5,0% | 10% |
| De 5,1 a 7,5% | 20% |
| Acima de 7,1% | 50% |

11.3.1. Se a licença ficar fora do ar por mais de 8% do tempo em algum mês civil, 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.

## 12. DECLARAÇÕES DO CONTRATANTE

12.1. DECLARA o CONTRATANTE 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.

12.2. DECLARA, mais, o CONTRATANTE, ter conhecimento e concordar com o fato de que O PRESENTE CONTRATO SE RESTRINGE AO QUE NELE SE CONTÉM, NÃO ESTANDO SUA VALIDADE SUJEITA À VENDA DE QUALQUER OUTRO PRODUTO OU SERVIÇO.

12.3. DECLARA ainda o CONTRATANTE, ter conhecimento de que sua aceitação ou não pelas operadoras de cartões de crédito e instituições financeiras e/ou empresas de cobrança eventualmente compatíveis com o

programa é atribuição única e exclusiva das mesmas sem qualquer ingerência ou responsabilidade da CONTRATADA.

12.4. O Contrato não constitui uma sociedade, associação, *joint venture*, parceria ou outro relacionamento comercial formal ou ente de qualquer natureza, e tampouco constitui obrigação de formação de qualquer um desses relacionamentos ou entes. Cada PARTE atuará na qualidade de contratada independente, e não como representante da outra PARTE para qualquer fim.

12.5. Por fim, o CONTRATANTE autoriza que a CONTRATADA divulgue, por qualquer forma, como meio de promover o programa V-COMMERCE, o fato de que a loja virtual mantida por ele, CONTRATANTE, se utiliza do programa de computador “V-COMMERCE” oferecido por ela, CONTRATADA.

**13. CONDIÇÕES FINAIS**

13.1. O Contrato será regido e interpretado de acordo com as leis da República Federativa do Brasil.

13.2. As partes elegem o foro da cidade de São Paulo, estado de São Paulo, para dirimir quaisquer disputas ou questões oriundas deste contrato.