

TERMOS GERAIS DE CONTRATAÇÃO DE SERVIÇOS

IDENTIFICAÇÃO DA CONTRATADA

1 – A CONTRATADA identifica-se com os seguintes dados: WEBPLUS INFORMÁTICA LTDA ME, inscrita sob o CNPJ 01.579.377/0001-00 e Inscrição Estadual 647.440.926.114, sediada à Rua Delegado Pinto de Toledo, 2535, na cidade de São José do Rio Preto – SP e Datacenter localizado à Avenida Pierre Simon de Laplace, 1211, na cidade de Campinas – SP, neste ato é representada na forma de seu contrato social por seu representante legal.

PRAZO DO CONTRATO

2.1 - O presente contrato é celebrado pelo prazo previsto no quadro “Vigência” constante no preâmbulo deste contrato, renovável por iguais períodos, sucessivamente, desde que não haja denúncia por qualquer das partes.

2.2 - O início da prestação dos serviços e, portanto, o início da fluência do prazo contratual se dará a partir da assinatura e aceite eletrônico deste contrato.

2.3 - O presente estará automaticamente renovado com a efetivação de cada pagamento do preço, ou seja, do pagamento de cada nova mensalidade (para pagamentos mensais), trimestralidade (para pagamentos trimestrais), semestralidade (para pagamentos semestrais) ou anualidade (para pagamentos anuais).

2.4 - Caso seja introduzida alguma alteração nas cláusulas e condições do presente contrato, passarão a reger o contrato ora celebrado de pleno direito a partir da primeira renovação automática posterior ao registro do novo texto padrão.

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

DO VALOR, PERIODICIDADE DOS PAGAMENTOS E VENCIMENTO

3.1 – O CONTRATANTE pagará à CONTRATADA pela prestação dos serviços, nos limites constantes do quadro integrante do preâmbulo do presente contrato, para cada um dos planos disponíveis, o valor especificado nos mencionados quadros para o plano escolhido.

3.1.1 – O preço é calculado para utilização máxima dos recursos disponibilizados mensalmente especificados no preâmbulo do presente. Em razão de controle físico exercido pela CONTRATADA, os limites contratados e estabelecidos para cada plano não poderão ser excedidos.

3.1.2 – A alteração de plano poderá ser feita mediante acesso à “Área do Cliente”, disponível no site da CONTRATADA e conseqüente registro do pedido de alteração e /ou conforme disposto no capítulo 16.

3.2 – A totalização da utilização dos recursos contratados será feita mensalmente, abrangendo o período de 01 a 30 (ou 31) de cada mês civil. A CONTRATANTE poderá acompanhar o relatório estatístico disponível no Painel de Controle do serviço contratado, atualizado diariamente com a utilização de todos os recursos disponibilizados.

3.2.1 - A CONTRATADA não enviará nenhum aviso sobre utilização dos limites contratados que não sejam os gráficos e relatórios disponíveis no Painel de Controle do serviço contratado.

3.2.2 – A não utilização pelo CONTRATANTE da totalidade dos recursos contratados disponibilizados para o plano escolhido e/ou 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.

3.3 - Pela prestação dos serviços opcionais, o CONTRATANTE pagará à CONTRATADA, por cada serviço contratado, seguindo valores informados previamente à contratação de cada serviço opcional.

3.3.1 – A ADIÇÃO DE SERVIÇOS OPCIONAIS posteriormente à celebração do presente contrato se fará mediante acesso à “Área do Cliente”, disponível no site da CONTRATADA e conseqüente registro do pedido de contratação e /ou conforme disposto no capítulo 16.

3.3.2 – 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 13.2, adiante, e efetuar o pagamento do preço desses serviços durante o prazo do aviso-prévio.

3.3.3 – 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, trimestre, semestre ou ano em curso. Dessa maneira, o valor dos serviços prestados no mês, trimestre, semestre ou ano da inclusão será cobrado na primeira fatura seguinte à inclusão, juntamente com a cobrança antecipada do mês, trimestre, semestre ou ano seguinte e, daí por diante, a cobrança seguirá a regra geral de ser feita antecipadamente.

3.3.4 – A EXCLUSÃO DE SERVIÇOS OPCIONAIS posteriormente à celebração do presente contrato se fará mediante acesso à “Área do Cliente”, no site da CONTRATADA e registro do pedido de exclusão e /ou conforme disposto no capítulo 16, que será atendido após o prazo do aviso-prévio.

3.4 – As datas de vencimento para o pagamento pelos serviços prestados, tanto quando cobrados mensalmente, trimestralmente, semestralmente ou anualmente serão as definidas no preâmbulo deste contrato.

3.5 - 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 conseqüências do inadimplemento como previstas na cláusula 5 do presente contrato.

FORMA DE PAGAMENTO

4.1 - Os pagamentos a serem efetuadas à CONTRATADA serão realizados pelo CONTRATANTE, impreterivelmente na data do seu vencimento por meio de COBRANÇA BANCÁRIA ou de CARTÃO DE CRÉDITO.

4.1.1 – Nos pagamentos por COBRANÇA BANCÁRIA, cujo custo relacionado com a emissão do mesmo, será de responsabilidade da CONTRATANTE, a CONTRATADA enviará o boleto

de cobrança bancária ao CONTRATANTE nos endereços de e-mail constantes do preâmbulo do presente contrato.

4.1.1.1 – No caso do CONTRATANTE não receber o boleto bancário até 07 dias antes do dia do vencimento, deverá o mesmo emitir a segunda via através da “Área do Cliente”, disponível no website da CONTRATADA ou solicitar à qualquer momento a segunda via através do e-mail financeiro@webplus.com.br. Em não o fazendo, fica o CONTRATANTE sujeito aos efeitos do atraso como adiante detalhados.

4.1.1.2 – A CONTRATADA apenas realizará o envio dos boletos de forma eletrônica.

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 subseqüentes renovações e pagamentos das faturas mensais, trimestrais, semestrais ou anuais, comprometendo-se o CONTRATANTE a fornecer o novo número do cartão de crédito, em caso de cancelamento do anteriormente fornecido, ou solicitar a CONTRATADA a emissão de boleto bancário.

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 do item 7.4, 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.

4.2 – Os preços definidos neste contrato de prestação de serviços serão corrigidos na periodicidade mínima permitida por lei, a partir da data de validade, com base na variação do Índice Geral de Preços-Mercado (IGPM) da Fundação Getúlio Vargas (FGV) ocorrido entre o mês anterior à data de validade desses encargos e o mês anterior ao mês do reajuste, inclusive se por virtude de decisão legal, extinção ou outros fatores, não seja possível a utilização do IGPM, o reajuste será praticado com base na variação do Índice de Preços ao Consumidor da Fundação Instituto de Pesquisas Econômicas (IPC-FIPE), nas mesmas condições.

4.3 – Nenhuma tolerância da CONTRATADA em receber quaisquer das importâncias devidas pelos serviços, ou quanto ao descumprimento de quaisquer das cláusulas deste Contrato de Prestação de Serviços, poderá ser entendida como aceitação, novação ou precedente.

4.4 – Nenhum funcionário ou representante da CONTRATADA está autorizado a receber quaisquer valores em nome da empresa.

INADIMPLÊNCIA

5.1 – 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 ou fração, 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;

5.2 – 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 30 dias no pagamento de qualquer verba decorrente do presente contrato, seja em relação aos serviços padrão, seja em relação aos serviços opcionais.

5.3 – Caso, por qualquer motivo, qualquer quantia devida por força do presente contrato seja paga em atraso e/ou sem a inclusão de multa, juros e correção monetária e/ou, a obrigação não será cumprida, fica a CONTRATADA autorizada a incluir os encargos moratórios na cobrança subsequente.

DO ENVIO DE MENSAGENS DE COBRANÇA

6.1 – Para caso de pagamento por Boleto Bancário, a CONTRATADA realizará o envio do mesmo por e-mail para os endereços constantes no preâmbulo do presente, através do endereço financeiro@webplus.com.br.

6.2 – O envio desta mensagem será realizado todo primeiro dia útil de cada mês.

6.3 – Caso o CONTRATANTE não receba o e-mail com os links de acesso à seu boleto bancário e sua nota fiscal de prestação de serviços, deverá ele solicitar a segunda via do mesmo para o endereço financeiro@webplus.com.br ou por meio da “Área do Cliente” disponível no website da CONTRATADA.

6.4 – Por mera liberalidade, a CONTRATADA, na véspera de cada vencimento, caso os sistemas da CONTRATADA identifiquem que a CONTRATANTE ainda não clicou no link de geração do boleto bancário, será enviado um lembrete por e-mail, novamente com o link para a geração do boleto bancário e da nota fiscal.

6.5 – Em caso de inadimplência, após três dias corridos do vencimento do boleto bancário, será enviado um aviso, por e-mail, de que o pagamento está em aberto, contendo o link para a geração da segunda via do boleto.

6.6 – Caso o pagamento não seja regularizado em até 7 dias após seu vencimento original, será enviado um aviso, por e-mail, de que os serviços serão suspensos devido ao não pagamento da assinatura contratada. A efetivação da suspensão poderá ter início à qualquer momento após a emissão deste aviso.

6.7 – Caso o pagamento não seja regularizado em até 30 dias após seu vencimento original, será enviado um aviso, por e-mail, de cancelamento da prestação dos serviços. O cancelamento da prestação dos serviços implica na rescisão do contrato de assinatura e na exclusão, sem a possibilidade de recuperação, de todos os dados armazenados junto à CONTRATADA, referentes aos planos afetados. A efetivação do cancelamento poderá ter início à qualquer momento após a emissão deste aviso.

DAS OBRIGAÇÕES DO CONTRATANTE

Constitui obrigações da CONTRATANTE:

7.1 – Pagar pontualmente o preço devido pela utilização dos serviços ora contratados.

7.2 – Informar à CONTRATADA qualquer alteração dos dados mencionados no quadro 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 da cláusula 16.3, do presente.

7.3 – Responder pela veracidade das informações prestadas por ocasião da presente contratação, bem como responder pela veracidade e exatidão das informações cadastrais prestadas no quadro constante 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 aos serviços, sob pena de, em caso de dúvida ou contestação dessas informações, os serviços serem bloqueados até a supressão das falhas de informação que permitam aferir documentalmente os pontos duvidosos ou questionados.

7.4 – Solicitar à CONTRATADA, utilizando-se da "Área do Cliente", disponível no site da CONTRATADA e /ou conforme disposto no capítulo 16, 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 qual os débitos continuarão a ser efetuados.

7.5 – Controlar por meio dos relatórios aos quais o CONTRATANTE tem acesso através do Painel de Controle, disponibilizado pela CONTRATADA, o montante de utilização dos serviços contratados no mês e, se for o caso, reclamar em conformidade com o disposto na cláusula 16.3, abaixo, caso discorde dos volumes de utilização apontados.

7.6 – Responder, com exclusividade, pelos atos praticados por seus prepostos e/ou por toda e qualquer pessoa que venha a ter acesso à senha de administração dos serviços contratados, declarando-se ciente de que a responsabilidade pelos atos praticados será, sempre, única e exclusiva do CONTRATANTE.

7.7 – 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 os serviços contratados ao risco de sofrer atuação de "hackers" e colocar em risco a operacionalidade dos servidores, SOB PENA DE IMEDIATA SUSPENSÃO DA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS ORA CONTRATADOS, INDEPENDENTEMENTE DE AVISO OU NOTIFICAÇÃO.

7.8 – Em caso de cessação da prestação dos serviços ora contratados, fica ciente a CONTRATANTE de que no prazo de 30 (trinta) dias deverá promover por sua conta e risco a migração e/ou transferência dos programas e/ou dados dos serviços contratados, sob pena de, em não o fazendo em prazo hábil os mesmos serem deletados (apagados) nos termos do capítulo 15, adiante.

7.9 – Responder perante a CONTRATADA por qualquer multa ou penalidade que seja imposta à mesma por órgãos e/ou organismos internacionais em razão de práticas de SPAM, pelo CONTRATANTE, assim como pelo reembolso de eventuais taxas que tais órgãos e/ou organismos venham a cobrar da CONTRATADA para excluí-la de relação de remetentes de "SPAM".

7.10 – Sem prejuízo de responder pelas multas e/ou penalidades a que tenha dado causa nos termos do item 7.9, supra, pagar, também, o valor de R\$ 150,00, como custo de desbloqueio(s), sempre e toda vez em que por suas ações o CONTRATANTE provocar o bloqueio ou bloqueios do IP do servidor no qual se encontra sua assinatura, sendo devido o pagamento de uma vez a taxa de desbloqueio por cada desbloqueio que houver de ser efetuado.

7.11 – Sem prejuízo das obrigações acima elencadas, comuns a todos os tipos de contratação, responder pelas demais obrigações específicas a determinadas opções contratuais, nos termos de contratação do serviço específico.

OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA

Constituem obrigações da CONTRATADA:

8.1 – Prestar o serviço objeto do presente, zelando pela eficiência e regular funcionamento da infraestrutura do datacenter, adotando junto a cada um dos usuários todas as medidas necessárias para evitar prejuízos ao funcionamento do mesmo.

8.2 – Fornecer suporte técnico ao CONTRATANTE consistente de informações de configuração e utilização dos serviços contratados, 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, FTP ou de e-mail, entre outros.

8.2.1 – O suporte será prestado por telefone, em horário comercial, e via e-mail, nos telefones e e-mail constantes do site da CONTRATADA e que serão remetidos por e-mail ao CONTRATANTE juntamente com sua senha após a contratação. Este suporte também será prestado através de canal específico dentro da “Área do Cliente, disponível no site da CONTRATADA e /ou conforme disposto no capítulo 16.

8.2.2 – Fica a CONTRATADA autorizada a acessar os dados existentes nos serviços cotratados sempre que esse acesso for necessário e/ou conveniente para a prestação do suporte técnico de responsabilidade da CONTRATADA.

8.3 – 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 hospedado, salvo em caso de urgência, assim entendido aquele que coloque em risco o regular funcionamento da infraestrutura e aquele determinado por motivo de segurança da totalidade dos usuários contra vulnerabilidades detectadas assim que isto ocorra, desde que as interrupções nesses casos não superem a duração de duas horas cada. As manutenções a serem informadas são única e exclusivamente aquelas que interfiram com a operacionalidade dos serviços contratados, ficando dispensadas informações prévias sobre interrupções, por motivos técnicos de serviços acessórios que não impliquem em prejuízo para a operacionalidade dos serviços contratados.

8.3.1 – A interrupção que cause prejuízo à operacionalidade dos serviços contratados e seja necessária para a manutenção do sistema será realizada, preferencialmente, num período não superior a 06 (seis) horas, entre as 20:00 e as 6:00 horas.

8.3.2 – As interrupções para manutenção na prestação dos serviços acessórios como, exemplificativamente, serviço de relatórios de visitação, que não impliquem em prejuízo para a operacionalidade dos serviços contratados perdurarão pelo tempo necessário à supressão das irregularidades detectadas não podendo, no entanto, superar o prazo de 30 (trinta) dias corridos.

8.4 – Informar ao CONTRATANTE sobre eventual prejuízo causado ou que possa ser causado ao servidor por seus programas e/ou conteúdo armazenado.

8.5 – Manter os serviços contratados no ar durante 95% do tempo a cada mês civil e, caso esse percentual não seja respeitado, conceder ao CONTRATANTE dispensa do pagamento de uma mensalidade na cobrança seguinte, nos exatos termos e condições do SLA (acordo de nível de serviço) disciplinado no capítulo 17 do presente contrato.

8.5.1 – A dispensa de pagamento abrangerá exclusivamente o valor de um mês de hospedagem, devendo eventuais serviços opcionais e/ou custo de utilização excedente serem regularmente pagos.

8.6 – Manter o sigilo sobre o conteúdo dos dados armazenados nos serviços contratados.

8.7 – 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 7.7, supra, persistindo o bloqueio enquanto as senhas não forem substituídas de forma satisfatória.

DA DECLARAÇÃO DE RESPONSABILIDADE PELA UTILIZAÇÃO DA SENHA DE ADMINISTRAÇÃO DOS SERVIÇOS CONTRATADOS

9.1 – A senha que possibilita o acesso para a administração dos serviços contratados será enviada uma única vez para o endereço eletrônico de e-mail descrito no quadro constante no preâmbulo do presente, sendo de exclusiva responsabilidade do receptor da senha a definição da política de privacidade na utilização da mesma.

9.1.1 – À opção do CONTRATANTE, poderá ele deixar cadastrado, desde a contratação inicial, um endereço secundário de e-mail para recebimento da senha de administração, 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 deste capítulo do presente contrato que endereço eletrônico de e-mail para envio da senha de administração do site 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 dos serviços contratados, mas também amplos poderes de alterar eletronicamente a própria senha e, também, o serviço contratado em qualquer de seus dados, mesmo em relação à pessoa do CONTRATANTE, ALTERAÇÃO ESSA QUE IMPLICA EM CESSÃO DO PRESENTE CONTRATO, e conseqüente aceite do novo contrato, já com os dados alterados.

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 dos serviços contratados o acesso à mesma e, conseqüentemente, ao conteúdo dos serviços contratados 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.

DO CANCELAMENTO

10.1 – Em caso de cancelamento ou cessação dos serviços contratados por qualquer motivo, cancelar-se-ão, imediatamente, todos os demais serviços adicionais, opcionais e complementares porventura contratados, todos eles acessórios em relação ao serviço principal.

10.2 – Em caso de cancelamento ou cessação dos serviços contratados por qualquer motivo, os dados relativos à assinatura serão imediatamente excluídos, incluindo quaisquer backups que tenham sido realizados, e NÃO MAIS TERÃO CONDIÇÃO DE SEREM RECUPERADOS, CONSIDERANDO-SE PERDIDOS PARA TODO E QUALQUER EFEITO.

CONFIDENCIALIDADE

11.1 – As partes acordam que os dados armazenados nos serviços contratados pela CONTRATANTE estão cobertos 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.

11.2 – 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.

DAS PENALIDADES E SUSPENSÃO

12.1 – Caso seja imposta à CONTRATADA qualquer multa ou penalidade por órgãos e/ou organismos nacionais e/ou internacionais em razão de práticas e/ou de acusações de práticas de SPAM, pelo CONTRATANTE, ou seja cobrada da CONTRATADA por tais órgãos e/ou organismos para excluí-la da relação de remetentes de SPAM em razão de ato(s) praticado(s) pelo CONTRATANTE, fica a CONTRATADA desde já autorizada a incluir esse(s) valor(es) no aviso de cobrança do CONTRATANTE.

12.2 – Fica, também, a CONTRATADA autorizada a incluir no aviso de cobrança mensal do CONTRATANTE o custo do serviço de desbloqueio de IP sempre que houver necessidade de efetuar desbloqueio em razão de ato praticado pelo CONTRATANTE e à base de uma vez o valor do serviço opcional constante do preâmbulo por cada desbloqueio que for efetuado.

12.3 – O não cumprimento pelo CONTRATANTE de qualquer das obrigações previstas na cláusula 7.7 e nos Termos de Contratação de seu serviço específico, sem prejuízo da imediata suspensão dos serviços como forma de resguardar os demais usuários da infraestrutura, somente acarretará a rescisão se os problemas não puderem ser solucionados a contento, a critério da CONTRATADA.

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

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

12.3.3 – 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.

15.3.4 - Caso o CONTRATANTE não providencie as adaptações em 15 dias contados da informação do evento, o presente estará rescindido nos termos da cláusula 13.3, abaixo.

DA RESCISÃO

13.1 – Independentemente das penalidades moratórias acima elencadas, o atraso no pagamento de qualquer verba decorrente do presente contrato por período igual a 30 (trinta) 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.

13.2 – As partes poderão rescindir o presente contrato a qualquer tempo, desde que informada a outra parte por escrito, com uma antecedência mínima de 30 dias em relação à interrupção do

serviço, rescindindo-se de pleno direito o presente contrato pelo simples transcurso do prazo sem qualquer penalidade.

13.3 – 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 capítulos "7" e "8" supra e o descumprimento pela CONTRATADA do SLA (acordo de nível de serviço), nos termos da cláusula 17.4, abaixo, ressalvando o disposto na cláusula 12.3, supra.

13.4 – Ocorrendo a rescisão do presente contrato por inadimplemento, nos termos da cláusula 13.3, 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.

DA REPRISTINAÇÃO

14.1 – Na hipótese de rescisão do presente por falta de pagamento de qualquer verba devida pelo CONTRATANTE, caso os dados dos serviços contratados não tenham sido apagados 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.

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

DA MANUTENÇÃO DOS DADOS

15.1 – Deixando de vigorar o presente contrato, seja por não renovação, seja por rescisão ou por qualquer outro motivo, os dados constantes dos serviços contratados serão excluídos, sem possibilidade de recuperação e NÃO MAIS TERÃO CONDIÇÃO DE SEREM RECUPERADOS, CONSIDERANDO-SE PERDIDOS PARA TODO E QUALQUER EFEITO

15.2 – A remoção dos dados armazenados abrangerá todos os dados relativos aos serviços contratados, bem como à seus backups de segurança.

DA 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 de forma eletrônica, meio esse aceito por ambas como meio hábil para essa finalidade.

16.2 – Para comunicação com a CONTRATADA, a CONTRATANTE deverá utilizar única e exclusivamente os endereços abaixo listados, com suas respectivas finalidades:

16.2.1 – Utilizar o endereço comercial@webplus.com.br para questões que envolvam contratação de serviços, dúvidas comerciais, cancelamentos.

16.2.2. – Utilizar o endereço financeiro@webplus.com.br para questões que envolvam solicitação de segunda via de boleto, de notas fiscais, alteração de método de pagamento, alteração de data de vencimento ou quaisquer outras alterações cadastrais e ou em suas faturas e formas de pagamento.

16.2.3. – Utilizar o endereço suporte@webplus.com.br para quaisquer questões que envolvam necessidade de auxílio técnico sobre os serviços contratados

16.3 – O endereço eletrônico de contato com a CONTRATANTE será aquele descrito no quadro constante do preâmbulo do presente contrato.

DO ACORDO DE NÍVEL DE SERVIÇO (SLA – SERVICE LEVEL AGREEMENT)

17.1 – 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.

17.2 – 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 dos serviços contratados, por 95 % 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) Falhas de utilização dos serviços contratados, de responsabilidade do CONTRATANTE, ou sobrecarga da infraestrutura causada por utilização indevida e/ou não otimizada.
- c) As interrupções necessárias para ajustes técnicos ou manutenção, nos termos das cláusulas 8.3 e 8.3.1 , que serão informadas com antecedência e se realizarão, preferencialmente, em horários noturnos, de baixo movimento.
- d) As intervenções emergenciais decorrentes da necessidade de preservar a segurança dos serviços contratados, 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) Adoção pelo CONTRATANTE de plano de serviços cujas características sejam inadequadas e/ou insuficientes para suportar a demanda exigida permanente ou ocasionalmente pelas atividades desenvolvidas com a utilização dos serviços contratados.

17.3 – O não atingimento do acordo de nível de serviço proposto pela CONTRATADA em cada mês civil, gerará para a CONTRATANTE o direito de receber uma mensalidade grátis, nos termos da cláusula 8.5, supra no primeiro pagamento subsequente à data da comunicação de descumprimento a ser formalizada pelo CONTRATANTE junto à CONTRATADA.

17.3.1 – 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 a mensalidade grátis deixará de ser exigível.

17.4 – 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 incidindo a CONTRATADA na penalidade prevista na cláusula 13.2, supra.

REGISTRO, ALTERAÇÕES E TERMINOLOGIA TÉCNICA

18.1 – 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 fisicamente, bem como para efeito de publicidade e conhecimento de terceiros, o presente contrato padrão e suas subseqüentes alterações estão

registrados no CARTÓRIO DE REGISTRO DE TÍTULOS E DOCUMENTOS DE SÃO JOSÉ DO RIO PRETO, sendo que o número de registro da versão contratual em vigor e data do mesmo constará do contrato visualizado no site <https://www.webplus.com.br/legal>.

18.2 – 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.

18.3 – 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.

18.3.1 – Caso, nos termos da cláusula 18.3, acima, ocorra a continuidade da prestação desse(s) serviço(s) opcional(is), essa prestação será regulada pela disposições contratuais específicas a ele vigentes por ocasião da última oferta de sua prestação.

18.3.2 – 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.

18.4 – Para o esclarecimento de possível 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 da CONTRATADA.

DO FORO DE ELEIÇÃO

19.1 – As partes elegem o foro da cidade de São José do Rio Preto – SP, com exclusão de qualquer outro, para dirimir quaisquer dúvidas ou litígios provenientes do Termos Gerais de Contratação.