

1. QUADRO RESUMO

1.1. PARTES

1.1.1. CONTRATANTE PESSOA FÍSICA:

NOME: ENDEREÇO: RG: TELEFONE: E-MAIL´s DE CONTATO:			CPF: FAX:
Tipo de e-mail	Endereço de e-mail escolhido	Finalidade do endereço	
PRINCIPAL		Recebimento da senha de administração , de avisos, de comunicação pelo Suporte, alerta de desativação e comunicados gerais destinados ao responsável pelo"Loja Simplo7". ATENÇÃO ESPECIAL - EXAMINE COM CUIDADO O CAPÍTULO 7 DO CONTRATO	
SECUNDÁRIO		Recebimento da senha de administração. ATENÇÃO ESPECIAL - EXAMINE COM CUIDADO O CAPÍTULO 7 DO CONTRATO	
COBRANÇA		Recebimento de boletos eletrônicos, alerta de inadimplência, alerta de desativação	
Obs: A CRITÉRIO DO CONTRATANTE O E-MAIL DE CONTATO, O E-MAIL PRINCIPAL E O E-MAIL DE COBRANÇA PODEM SER O MESMO.			

1.1.2. CONTRATANTE PESSOA JURÍDICA:

RAZÃO SOCIAL:		CNPJ:
ENDEREÇO:		
REPRESENTANTE LEGAL:		RG:
TELEFONE:		FAX:
E-MAIL´s DE CONTATO:		
Tipo de e-mail	Endereço de e-mail escolhido	Finalidade do endereço
PRINCIPAL		Recebimento da senha de administração , de avisos, de comunicação pelo Suporte, alerta de desativação e comunicados gerais destinados ao responsável pelo"Loja Simplo7". ATENÇÃO ESPECIAL - EXAMINE COM CUIDADO O CAPÍTULO 7 DO CONTRATO
SECUNDÁRIO		Recebimento da senha de administração . ATENÇÃO ESPECIAL - EXAMINE COM CUIDADO O CAPÍTULO 7 DO CONTRATO
COBRANÇA		Recebimento de boletos eletrônicos, alerta de inadimplência, alerta de desativação
Obs.: A CRITÉRIO DO CONTRATANTE O E-MAIL DE CONTATO, O E-MAIL PRINCIPAL E O E-MAIL DE COBRANÇA PODEM SER O MESMO DATA DA INSCRIÇÃO:		

1.1.3. INSTRUÇÕES PARA COBRANÇA:

DEPARTAMENTO RESPONSÁVEL:
ENDEREÇO:
TELEFONE:
FAX

1.1.4. CONTRATADA

D LOJA VIRTUAL COMERCIO DE SOLUCOES DIGITAIS LTDA., com sede na Rua Afonso Dias, 81 , bairro Marechal Randon, Canoas estado Rio Grande do Sul, Brasil, Inscrita no CNPJ: 12.448.183/0001-91.

E-mail para contato: contato@dlojavirtual.com

DADOS PARA ATENDIMENTO TÉCNICO AO CLIENTE:

Email: joana.santos@dlojavirtual.com

Telefone: (11) 4210-0636 após ser atendido selecione a opção “Suporte”.

Portal de documentação tecnica: <http://ajuda.simplo7.com.br/>

1.2. DESCRIÇÃO E CUSTO DAS LICENÇAS

LICENÇAS		
	PREÇO	COBRANÇA
LOJA SIMPLO7 - PLANO ÚNICO LICENÇA DE SOFTWARE DE VENDA “ON LINE” COM INTEGRAÇÃO DE MEIOS DE PAGAMENTO E POSSIBILIDADE DE OFERECIMENTO DE ATÉ 50 PRODUTOS CADASTRADOS	R\$ 48,75	MENSAL

Por este instrumento e na melhor forma de direito as partes acima qualificadas, **têm entre si justo e contratado o seguinte:**

2. DO OBJETO DO CONTRATO

2.1. Cessão temporária e não exclusiva de licença(s) de uso do programa de computador denominado “LOJA SIMPLO7” de titularidade da CONTRATADA, sendo que cada licença a ser comercializada possibilita o acesso a uma loja virtual com possibilidade de oferecimento de 50 (cinquenta) produtos.

2.2. Será ofertado dentro da “LOJA SIMPLO7” funcionalidades extras para serem adicionadas aos recursos da loja e que são chamadas de Aplicativos e que por definição de nomenclatura denominada MODULOS no presente contrato.

2.3. O programa “LOJA SIMPLO7” consiste de sistema capaz viabilizar a “criação” de lojas virtuais integradas com meios de pagamentos aceitos pelo sistema, a serem contratados diretamente pelo CONTRATANTE e tem como principais características:

- a) Interface de administração web para configuração;
- b) Configuração de meios de pagamentos relacionados no “site” simplo7.com.br/recursos e processamento de transações eletrônicas;
- c) Relatório on-line dos pedidos efetuados pela loja para acompanhamento do número de transações realizadas,
- d) Interface para visualização do catálogo de produtos e carrinho de compras
- e) Cálculo de frete

2.4. A utilização de meios de pagamento não está abrangida pela licença contratada, sendo de exclusiva responsabilidade da CONTRATANTE as negociações e providências necessárias para a sua integração ao programa.

2.5. A CONTRATADA não tem qualquer ingerência ou participação nas operações da CONTRATANTE, especialmente as que venham gerar pagamentos de terceiros, ainda que efetuados eletronicamente, transações estas que não dependem do conhecimento ou autorização da CONTRATADA, e sobre as quais a contratada não possui nenhuma responsabilidade

2.6. A CONTRATADA poderá disponibilizar meios de pagamento compatíveis com o programa “LOJA SIMPLO7”, bem como cancelar os meios atualmente existentes, mediante simples anúncio dos mesmos no “site” simplo7.com.br em caso de incompatibilidade com o programa.

2.7. O programa “LOJA SIMPLO7” permanecerá instalado no *data center* da **CONTRATADA** e o **CONTRATANTE** terá acesso ao mesmo via internet, sendo-lhe disponibilizadas as licenças nas quantidades adquiridas.

3. DO PRAZO DO PRESENTE CONTRATO

3.1. O presente contrato é celebrado pelo prazo de 1 (um) mês, a contar da data de início da prestação dos serviços.

3.2. Decorrido o prazo previsto na cláusula 3.1, e silenciando as partes, o presente contrato ficará automaticamente renovado por prazo indeterminado.

4. DO PREÇO

4.1. Pela cessão de uso das licenças contratadas, o **CONTRATANTE** pagará mensalmente à **CONTRATADA** o valor constante do item 1.2 do presente contrato, acrescido do valor total dos MÓDULOS adicionais adquiridos individualmente que são ofertados dentro do próprio software de loja virtual SIMPLO7.

4.2. A adição ou cancelamento de MÓDULOS que comporão o preço final da contratação serão feitos pelo próprio cliente através do seu acesso administrativo da sua loja ou mediante registro de pedido e orientação via Suporte.

5. DA FORMA DE PAGAMENTO

- 5.1.** O pagamento será feito mensalmente, de forma antecipada referente sempre à utilização do programa nos trinta dias seguintes à data de cada vencimento, que ocorrerá sempre no dia do mês em que a loja foi contratada.
- 5.2.** Em caso de renovação e continuidade do fornecimento da licença e Módulos adicionais se houver, o preço contratado será reajustado, a cada ano a contar da data do presente, com base na variação do IGPM/FGV.
- 5.3.** Havendo aumento de alíquota dos tributos incidentes sobre a cessão de licença de uso concedida ou da imposição de novos tributos relativos a ela, o valor correspondente será repassado de imediato ao preço contratado, com o que concorda o CONTRATANTE.
- 5.4.** A adição ou o cancelamento de MÓDULOS durante o curso do contrato ficarão definitivamente incorporadas a este, sem necessidade de adendos adicionais impressos, pois o cliente possui tal relatório em sua fatura mensal através do acesso ao seu painel administrativo de sua loja. Em sua fatura estará o descritivo dos itens e preços de sua licença contratada e todos os MÓDULOS adicionais em utilização na sua loja virtual.
- 5.5.** O pagamento pelos MÓDULOS adicionais incorporados ao contrato obedecerá às regras constantes do item 5.1. supra.
- 5.6.** A adição de MÓDULOS quando ocorrer no curso do contrato, será cobrada postecipadamente, “pro rata”, pelo período que mediar o início de sua utilização e o vencimento do mês em curso. Dessa maneira, o valor do(s) módulo(s) utilizado(s) no mês da inclusão será cobrado na primeira fatura seguinte à inclusão, juntamente com a cobrança antecipada do mês seguinte e, daí por diante, a cobrança seguirá a regra geral de ser feita antecipadamente
- 5.7.** O cancelamento de MÓDULOS quando ocorrer no curso do contrato, não será creditado o valor do período que mediar o dia do cancelamento de sua utilização e o vencimento do mês subsequente.
- 5.8.** O valor das licenças utilizadas em cada mês, para efeito de cobrança, se constituem num todo indivisível, de modo que não se admitirá pagamentos parciais. Em razão disto, caso o pagamento não seja integral isto será considerado como quebra de contrato, com todas as consequências do inadimplemento, conforme previstas neste contrato.
- 5.9.** Eventual não utilização dos limites estabelecidos no QUADRO RESUMO ou de qualquer MÓDULO contratado e não utilizado durante o período contratado não gerará saldo para o período seguinte.
- 5.10.** A ativação da licença e/ou MÓDULOS adicionais será realizada automaticamente quando o sistema identificar o pagamento. Utilizando cartão de crédito esta ativação é imediata ao registro de transação aprovada e ao utilizar boleto bancário pode levar até 48 horas após o pagamento na rede bancária. Ocorrendo qualquer problema técnico com a ativação das licenças mesmo que reconhecido o pagamento, o prazo máximo de solução do

problema é de até 15 (quinze) horas úteis contados do momento que foi reconhecido o pagamento da contratação.

5.11. As mensalidades serão pagas por meio de cartão de crédito ou boleto bancário que estará disponível no painel administrativo da loja virtual 10 (dez) dias antes de seu vencimento. A respectiva nota-fiscal (NFe) será enviada eletronicamente para o mesmo endereço de e-mail principal da CONTRATANTE constante do presente instrumento.

5.12. No caso do CONTRATANTE perder o prazo de pagamento do boleto bancário, deverá solicitar à CONTRATADA, a emissão da 2ª via, sujeitando-se aos efeitos do atraso como adiante detalhado.

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

5.14. Caso, por qualquer motivo, qualquer quantia devida por força do presente contrato seja paga em atraso sem a inclusão de multa, juros e correção monetária, se for o caso, a obrigação não será considerada cumprida, ficando a CONTRATADA autorizada a incluir os acréscimos não pagos no boleto bancário subsequente.

6. DAS OBRIGAÇÕES DO CONTRATANTE

6.1. São obrigações do CONTRATANTE

6.1.1. Pagar pontualmente as mensalidades, como previsto no presente contrato.

6.1.2. Informar à **CONTRATADA** qualquer alteração dos dados mencionados no QUADRO RESUMO do presente contrato, incluindo troca de “e-mail”, sob pena de 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 14.1, do presente.

6.1.3. Registrar o domínio do “site” que utilizará a licença ora cedida perante o órgão competente, arcando com todas as taxas e emolumentos necessários para o registro, bem como manter atualizados seus dados cadastrais junto ao órgão de registro de domínios.

6.1.3.1. Na hipótese do CONTRATANTE descumprir a obrigação de manter atualizados seus dados cadastrais junto ao órgão de registro de domínio, fica a CONTRATADA, caso solicitada por terceiros, autorizada a fornecer os dados que possuir no tocante ao nome e endereço do CONTRATANTE e do responsável pelo “site” que se utilizará da licença.

6.1.4. Responder pela veracidade das informações prestadas por ocasião da presente contratação, inclusive no que diz respeito à titularidade do “site” que utilizará a licença e de seu domínio, bem como responder pela veracidade e exatidão das informações cadastrais prestadas no item 1.1.1. ou 1.1.2. do QUADRO RESUMO do presente, conforme o caso.

6.1.5. Responder com exclusividade e integralmente pelas atividades que gerarão os recebimentos a ser processados eletronicamente com a utilização da licença em tudo o que diga respeito, exemplificativamente a: qualidade e origem dos produtos e serviços comercializados; fiel cumprimento dos contratos originadores dos recebimentos, e; por qualquer outro fato ou evento que seja relevante para a originação desses recebimentos, bem como pelo conteúdo do “site”, isentando a CONTRATADA de qualquer responsabilidade e obrigando-se a indenizá-la em caso de eventual condenação, ficando facultada a denúncia à lide em caso de litígio.

6.1.6. Indenizar, de forma plena, regressivamente, a CONTRATADA em caso de condenação judicial ou administrativa desta em função do presente contrato.

6.1.7. Responder, com exclusividade, pelos atos praticados por seus prepostos, desenvolvedores de “site”, administradores e/ou por toda e qualquer pessoa que venha a ter acesso à senha de administração, declarando-se ciente de que a responsabilidade pelos atos praticados será, sempre, única e exclusiva dele **CONTRATANTE**.

6.1.8. Providenciar, por sua conta e risco, a seu exclusivo critério e custear, também com exclusividade, a contratação da utilização dos meios de pagamento.

7. OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA

7.1. São obrigações da CONTRATADA

7.1.1. Prestar suporte técnico consistente unicamente de informações e orientação sobre a utilização do programa de computador “LOJA SIMPLO7”, pelo telefone constante do “site” da **CONTRATADA** simplo7.com.br e pela página de suporte em horário comercial, das 8h30 às 18h00, de 2ª a 6ª feira exceto feriados.

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

7.1.2. Informar ao **CONTRATANTE**, com 3 (três) dias de antecedência, sobre as interrupções necessárias para ajustes técnicos ou manutenções que demandem mais de 6 (seis) horas de duração e que possam causar prejuízo à operacionalidade do da licença fornecida, salvo em caso de urgência.

7.1.2.1. Nos casos de urgência, assim entendidos aqueles que coloquem em risco o regular funcionamento do servidor onde está o software “LOJA SIMPLO7” e aqueles determinados por motivo de segurança decorrentes de

vulnerabilidades detectadas, as interrupções serão imediatas, sem prévio-aviso e não deverão superar a duração de duas horas cada.

7.1.2.2. As manutenções e interrupções a serem informadas são única e exclusivamente aquelas que interfiram com a operacionalidade do “LOJA SIMPLO7”.

7.1.2.3. A interrupção que interfira ou que cause prejuízo à operacionalidade da licença 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.

7.1.3. Manter o sistema disponível para utilização por pelo menos 99% do tempo a cada mês.

7.1.4. Disponibilizar através do site **ajuda.simplo7.com.br** as instruções que possibilitem que o programa “LOJA SIMPLO7”, as licenças e funcionalidades ou MÓDULOS sejam utilizados corretamente pela **CONTRATANTE**.

7.1.5. Efetuar diariamente “backup” (cópia de segurança) dos dados de configuração utilizados pelos meios de pagamento e manter cada um dos “backup” efetuados, APENAS POR SETE DIAS de modo que no oitavo dia será inutilizado, sem possibilidade de recuperação, o backup do primeiro dia e assim sucessivamente.

7.1.5.1. A responsabilidade da CONTRATADA se limita ao “back-up” dos dados de configuração utilizados, por serem estes os únicos dados hospedados nos seus servidores. O “back-up” de todos os demais dados e informações será de responsabilidade exclusiva do CONTRATANTE.

8. DA UTILIZAÇÃO DAS SENHAS DE ADMINISTRAÇÃO E DA DECLARAÇÃO DE RESPONSABILIDADE

8.1. A senha que possibilita o acesso ao painel de controle para gerenciamento e administração das condições de utilização do programa e contratação, será enviada para o endereço eletrônico de “e-mail” (principal) da CONTRATADA, constante do QUADRO RESUMO do presente, sendo de exclusiva responsabilidade do CONTRATANTE a definição da política de privacidade na utilização da mesma.

8.1.1. Poderá o CONTRATANTE, desde a contratação inicial, deixar cadastrado 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 efeitos deste contrato, que “endereço eletrônico de e-mail para envio da senha de administração do programa” é tanto o endereço principal (Administrativo), quanto o secundário, se este for cadastrado pelo CONTRATANTE.

8.1.2. Apenas o endereço eletrônico de “e-mail” cadastrado pelo **CONTRATANTE** 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.

8.1.4. 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.

8.1.5. 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 atendimento da solicitação. Após a apresentação dos documentos que comprovem tal condição, a CONTRATADA 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 CONTRATADA.

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.

9. DA UTILIZAÇÃO DOS MEIOS DE PAGAMENTO

9.1. A licença ora contratada **não inclui as negociações e providências necessárias para a utilização** pelo CONTRATANTE dos **meios de pagamentos integrados ao programa.**

9.2. A utilização da licença objeto deste contrato não implica em qualquer participação da CONTRATADA nas operações que venham a gerar os pagamentos que serão efetuados eletronicamente à CONTRATANTE, transações essas que ocorrerão sem qualquer conhecimento, autorização, participação ou ingerência da CONTRATADA e sobre as quais esta não possui nenhuma responsabilidade.

9.3. O programa de computador “LOJA SIMPLO7” é capaz de processar transações eletrônicas de pagamento através dos meios relacionados no “site” simplo7.com.br.

9.4. A CONTRATADA poderá, a seu exclusivo critério, disponibilizar outros meios de pagamento compatíveis com o programa “LOJA SIMPLO7”, bem como cancelar os meios atualmente existentes, mediante simples anúncio dos mesmos no “site” simplo7.com.br.

10. DA INTERRUÇÃO DO DIREITO DE UTILIZAÇÃO DE USO DO PROGRAMA A PEDIDO DE AUTORIDADES

10.1. Declara o **CONTRATANTE** ter conhecimento de que em caso de ordem judicial para a suspensão do direito de utilização do programa por si e/ou pela **CONTRATADA**, a mesma será cumprida independentemente de prévia cientificação.

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 **CONTRATANTE** será cientificado da mesma e, caso, no prazo máximo de 72 (setenta e duas) horas contado da sua cientificação não obtenha ordem judicial que autorize a continuidade do uso do programa a mesma será suspensa independentemente de novo aviso ou notificação.

11. SIGILO E CONFIDENCIALIDADE

11.1. 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.

12. DENÚNCIA, RESCISÃO E PENALIDADES

12.1. As partes poderão denunciar a qualquer tempo o presente contrato dentro do prazo inicial de vigência previsto no QUADRO RESUMO, desde que informado por escrito, inclusive por meio de fax ou “e-mail” a outra parte, independentemente de qualquer pagamento.

12.2. Seja qual for à época de ocorrência da denúncia ou da rescisão do presente, 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.

12.3. Independentemente das penalidades moratórias acima elencadas, o atraso no pagamento de qualquer verba decorrente do presente contrato por período igual a 5 (cinco) dias após o vencimento, acarretará a rescisão de pleno direito do presente, independentemente de aviso ou notificação, ficando autorizada a **CONTRATADA** a suspender a disponibilização da utilização da licença ao **CONTRATANTE**, com a incidência da multa de 20% (vinte por cento) sobre o valor em atraso, a título de cláusula penal.

12.4. Eventuais parcelas vencidas durante o período em que as licenças continuarem a ser utilizadas até a sua efetiva interrupção serão devidas integralmente, e acrescidas também dos encargos contratuais, tornando o total assim apurado prontamente vencido e exigível.

12.5. Constitui-se, também, em causa de rescisão de pleno direito do presente contrato, independentemente de notificação, o não cumprimento por qualquer

das partes de qualquer das demais obrigações assumidas nos itens “6” e “7” do presente contrato.

12.5.1. Ocorrendo a rescisão do presente contrato por descumprimento das obrigações estabelecidas nos mencionados itens “6” e “7”, a parte que der causa à rescisão fica obrigada ao pagamento das perdas e danos sofridos pela parte inocente, estas desde já fixadas em 20% (vinte por cento) do valor efetivo do contrato, entendendo-se como tal o valor das mensalidades que tiverem sido pagas pelo CONTRATANTE à CONTRATADA 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.

13. DA REPRISTINAÇÃO

13.1. Na hipótese de rescisão do contrato por falta de pagamento de qualquer verba devida pelo CONTRATANTE, caso o mesmo manifeste expressamente sua vontade de revalidar o contrato tornando-o efetivo novamente, deverá antes pagar eventuais quantias em atraso, com os devidos encargos moratórios, além da taxa de instalação equivalente ao valor de uma mensalidade, quando então ocorrerá a repristinação do presente contrato, que voltará a vigorar em todos os seus expressos termos, com a disponibilização dos programas no prazo máximo de 48 (quarenta e oito) horas.

14. DA COMUNICAÇÃO DA INADIMPLÊNCIA

14.1. O CONTRATANTE declara-se ciente de que na hipótese de atraso por período igual ou superior a 15 (quinze) dias no pagamento de qualquer verba decorrente do presente contrato dias, a CONTRATADA informará tal fato aos órgãos de proteção de crédito, para os devidos registros cadastrais.

15. COMUNICAÇÃO ENTRE AS PARTES

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

15.2. O endereço eletrônico de contato para cada uma das partes será aquele constante do QUADRO RESUMO do presente.

15.3. Para pedidos de assistência técnica, inclusão e exclusão de Módulos, reclamações e qualquer outro assunto que dependa de prova, registro ou documentação, o único meio hábil para realizar tais solicitações, será o registro pelo CONTRATANTE, de sua solicitação no serviço de atendimento da CONTRATADA, denominado “SUPORTE”, acessível pelo “site” ajuda.simplio7.com.br, mediante utilização de “login” e de senha, ressalvadas as hipóteses em que o presente contrato dispuser expressamente sobre forma diversa.

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

16.1. 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 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.

16.2. A CONTRATADA, desde que observadas as obrigações a cargo do CONTRATANTE previstas no presente contrato, tem condição técnica de oferecer e manter um SLA (Service Level Agreement – acordo de nível de serviços ou garantia de desempenho) de 99,00% do tempo, em cada mês civil referente à licença básica por ela oferecida, e unicamente no tocante às funcionalidades instaladas nos seus servidores.

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

- a) Falha nos serviços de telecomunicações dos quais o contratante se valerá para utilizar os programas ora licenciados.
- b) Falhas de configuração e utilização do programa “LOJA SIMPLO7”, de responsabilidade do CONTRATANTE, ou sobrecarga do servidor causada por configuração ou utilização inapropriada.
- c) Eventuais falhas nas funcionalidades acessórias do sistema, tais como sistema de ERP da CONTRATANTE, carrinho de compras e, especialmente, cálculo de frete com 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).

16.2.2. Também não serão computadas para efeito de apuração do SLA (Service Level Agreement – acordo de nível de serviços ou garantia de desempenho):

- a) As interrupções necessárias para ajustes técnicos ou manutenção que serão informadas com antecedência e se realizarão, preferencialmente, em horários noturnos, de baixo movimento.
- b) 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).
- c) Suspensão da disponibilização das licenças por determinação de autoridades competentes, ou por descumprimento de cláusulas do presente contrato.

- d) Falhas ocasionadas por incompatibilidade entre os programas ora licenciados e eventuais outros programas ou equipamentos utilizados sob responsabilidade do CONTRATANTE.

16.3. 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 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:

16.3.1. - 10% se a licença ficar fora do ar de 1,1% a 2,0% do tempo;

16.3.2. - 20% se a licença ficar fora do ar de 2,1% a 3,0% do tempo;

16.3.3. - 30% se a licença ficar fora do ar de 3,1% a 4,0% do tempo e;

16.3.4. - 40% se a licença ficar fora do ar de 4,1% a 5,0% do tempo, sempre em cada mês civil.

16.3.5. Se a licença ficar fora do ar por mais de 5% 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.

16.3.6. O desconto a ser concedido incidirá exclusivamente sobre o valor da mensalidade, devendo eventuais outros serviços contratados e/ou custo de utilização excedente ser integral e regularmente pagos.

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

17. DECLARAÇÕES DO CONTRATANTE

17.1. Declara o CONTRATANTE estar ciente, bem como concordar 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 **simplo7.com.br**.

17.2. 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.

17.3. 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.

17.4. Declara, também, o CONTRATANTE, ter conhecimento de que para a utilização comercial da licença ora adquirida, será utilizado a hospedagem da CONTRATANTE para hospedar o programa de computador denominado “LOJA SIMPLO7”, excluindo hospedagem de e-mail do CONTRATANTE ou qualquer outro código de programação que não seja de propriedade da CONTRATADA. O acesso a este programa “LOJA SIMPLO7” será realizado através de um navegador de internet via web pelos protocolos http e https. Também não é permitido o acesso pela CONTRATANTE ao código fonte de programação do programa “LOJA SIMPLO7”, bem como acesso as pastas que contém o conteúdo da hospedagem através de acesso ftp, shell de comandos ou qualquer outro protocolo diferente de Http e Https disponível no servidor desta hospedagem.

17.5. Por fim, o CONTRATANTE autoriza que a CONTRATADA divulgue, por qualquer forma, como meio de promover o programa LOJA SIMPLO7, o fato de que a loja virtual mantida pelo CONTRATANTE, se utiliza do programa de computador “LOJA SIMPLO7” oferecido pela CONTRATADA.

18. ACESSORIEDADE E CANCELAMENTO

18.1. Em caso de cancelamento ou cessação da disponibilização da licença por iniciativa de quaisquer das partes a totalidade dos dados existentes nos servidores da CONTRATADA, consistentes na configuração dos meios de pagamento serão, por mera liberalidade, mantidos por 30 (trinta dias), findos os quais, os dados serão automaticamente apagados (deletados), de forma definitiva e irreversível e não mais terão condição de serem recuperados, considerando-se perdidos para todo e qualquer efeito, sem que caiba direito a indenização à CONTRATANTE, a qualquer título.

19. REGISTRO, ALTERAÇÕES E TERMINOLOGIA TÉCNICA.

19.1. Uma vez que a presente contratação é exclusivamente celebrada por meio eletrônico de modo que inexistente via contratual assinada, para efeito de assegurar pleno acesso e garantia de conhecimento do CONTRATANTE quanto às cláusulas e condições que regem a presente contratação, bem como para efeito de publicidade e conhecimento de terceiros, o presente contrato padrão e suas subsequentes alterações será registrado em Cartório de Títulos e Documentos de Porto Alegre Rio Grande do Sul, sendo que o número de registro da versão contratual em vigor e data do mesmo constará do contrato visualizado no “site” em que a licença foi contratada, sita-se o “site” **simplo7.com.br**.

No momento da contratação da plataforma, é possível visualizar o contrato e só poderá contratar após aceitar no formato de contrato por adesão.

19.2. A CONTRATANTE declara ter conhecimento e concorda que CONTRATADA possa promover alterações nas cláusulas e condições do contrato padrão, mediante registro de novo contrato padrão que substituirá o anterior, sendo que as renovações previstas no item 3 deste contrato dar-se-á de acordo com as regras constantes do CONTRATO PADRÃO em vigor à data de início de vigência do período de renovação.

19.2.1. Excetuam-se da regra de necessidade de registro única e exclusivamente as alterações do item 1.3. do QUADRO RESUMO (descrição

dos planos e custo das licenças) do presente contrato desde que destinadas a reduzir preços praticados e/ou acrescentar funcionalidades ofertadas, desde que sem implicar aumento de preços para o contratante.

19.2.2. Em quaisquer das hipóteses de alteração do contrato padrão, aquelas que beneficiem o CONTRATANTE entrarão em vigor na data da primeira renovação do presente contrato, que se seguir à divulgação das novas condições pelo “site” **simplo7.com.br**, independentemente de registro de alteração do contrato padrão.

19.2.3. Em caso de divergência entre preços e condições constante do último contrato padrão registrado e aqueles constantes do site **simplo7.com.br**, vigorarão aqueles que forem mais benéficos para o CONTRATANTE, observada a vigência contratual respectiva.

19.2.4. Caso ocorra a extinção total ou parcial da prestação de serviços de que trata o item 2 (DO OBJETO DO CONTRATO) deste documento, a continuidade da disponibilização das licenças contratadas em decorrência de contratos anteriormente celebrados ficará na dependência da disponibilidade técnica da CONTRATADA.

19.3. 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 “**simplo7.com.br**”.

20. DA MANUTENÇÃO DE DADOS

20.1. Deixando de vigorar o presente contrato por iniciativa de quaisquer das partes, o os dados objeto de back-up serão mantidos por 30 (trinta) dias, nos termos da cláusula 17.2 acima. Decorrido este prazo, os dados serão deletados (apagados) **DE FORMA DEFINITIVA E SEM QUALQUER POSSIBILIDADE DE RECUPERAÇÃO.**

20.2. A manutenção dos dados armazenados pela CONTRATADA não permitirá o acesso de terceiros, estando autorizado somente o CONTRATANTE, fazendo uso de sua senha de administração, a acessar referidos dados.

20.3. Findo o prazo estabelecido de 30 (trinta) dias, o apagamento (deleção) dos dados se dará independentemente de qualquer aviso ou notificação, operando-se de forma definitiva e irreversível.

21. FORO

21.1. As partes elegem o Foro Central da comarca de Canoas para dirimir todas as dúvidas ou litígios resultantes do presente contrato.