

SUMÁRIO

I – ESCLARECIMENTOS PRÉ-CONTRATUAIS.....	3
CLÁUSULA PRIMEIRA - DAS PARTES	3
CLÁUSULA SEGUNDA - DA ACEITAÇÃO DAS CONDIÇÕES GERAIS.....	4
CLÁUSULA TERCEIRA - DO PRAZO DE VIGÊNCIA.....	4
CLÁUSULA QUARTA - DA ABERTURA DE CONTA E ADESÃO AO CONTRATO	5
CLÁUSULA QUINTA - DO OBJETO	5
CLÁUSULA SEXTA - DOS VALORES E PAGAMENTO E REAJUSTE.....	5
CLÁUSULA SÉTIMA - DA MUDANÇA DE PLANO.....	7
CLÁUSULA OITAVA - DO SUPORTE	8
CLÁUSULA NONA - DAS OBRIGAÇÕES DO CONTRATANTE	10
CLÁUSULA DÉCIMA - DAS OBRIGAÇÕES DA PRESTADORA	12
CLÁUSULA DÉCIMA PRIMEIRA - DOS USUÁRIOS DO SISTEMA E SENHAS.....	12
CLÁUSULA DÉCIMA SEGUNDA - DOS PLANOS DE REVENDA	12
CLÁUSULA DÉCIMA TERCEIRA - DA LIBERAÇÃO DE TESTES	13
CLÁUSULA DÉCIMA QUARTA - DO BACKUP	14
CLÁUSULA DÉCIMA QUINTA - DA PROTEÇÃO DE DADOS PESSOAIS E CONFIDENCIALIDADE	15
CLÁUSULA DÉCIMA SEXTA – DA DIVULGAÇÃO DE MARCA.....	17
16.1 Fica certo e ajustado que a CONTRATADA poderá divulgar a marca da CONTRATANTE para fins de publicidade.....	17
16.2 A divulgação poderá ser feita nos portfólios, sites, datasheet ou qualquer outro veículo de publicidade.....	17
16.3 A CONTRATANTE não poderá requerer nenhum tipo de retorno financeiro à cerca da divulgação de sua marca nos meios de divulgação da CONTRATADA.	17
16.4 A CONTRATADA não tem a obrigação de pagar nenhum valor, bem como não tem a obrigação de conceder nenhum tipo de desconto nos valores do serviço contratado pela CONTRATANTE por divulgar sua marca em seus veículos publicitários.	17
16.5 A CONTRATADA autoriza, nos termos da presente cláusula e sem custos, a utilização sem ônus, de sua marca e nome empresarial em publicidade da CONTRATADA, bem como a divulgação, para fins exclusivamente publicitários e limitados a menção do nome como "cliente" e do produto da CONTRATADA utilizado. Exemplo: Empresa ZIEVO tem em seu portfolio de clientes de Telefonia empresas como: "EMPRESA A, cliente desde 2024, EMPRESA B, cliente desde 2024, etc.".	17
CLÁUSULA DÉCIMA SÉTIMA – DAS DISPOSIÇÕES FINAIS.....	17
CLÁUSULA DÉCIMA OITAVA - DO FORO.....	19
ANEXO - DOS SERVIÇOS EM ESPÉCIE.....	19
ANEXO 1 – CLÁUSULAS APLICÁVEIS AO SERVIÇO DE E-MAIL MARKETING	21
ESPECIFICAÇÃO DO SERVIÇO	21
PLANO DE SERVIÇO.....	21
DESTINATÁRIOS DOS E-MAILS	23
RESPONSABILIDADES DA CONTRATANTE.....	23
CRÉDITOS ILIMITADOS.....	24
ANEXO 2 – CLÁUSULAS APLICÁVEIS AO SERVIÇO DE E-MAIL CORPORATIVO	24
ESPECIFICAÇÕES DO SERVIÇO	24
PLANO CONTRATADO.....	24
DESTINATÁRIOS DOS E-MAILS.....	24
ANEXO 3 – CLÁUSULAS APLICÁVEIS AO SERVIÇO DE FILTRO DE E-MAILS – ENTRADA OU SAÍDA.....	25

INSTRUMENTO PARTICULAR DE CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS

ESPECIFICAÇÕES DO SERVIÇO	25
PLANO CONTRATADO	25
DESTINATÁRIOS DOS E-MAILS	25
ANEXO 4 – CLÁUSULAS APLICÁVEIS AO SERVIÇO DE SMTP EXTERNO	26
ESPECIFICAÇÕES DO SERVIÇO	26
SISTEMA DE ENVIOS	26
PLANO DE SERVIÇO	26
DESTINATÁRIOS DOS E-MAILS	27
ANEXO 5 – CLÁUSULAS APLICÁVEIS AO SERVIÇO DE BACKUP VIA FTP	28
ESPECIFICAÇÃO DO SERVIÇO	28
PLANO DE SERVIÇO	28
CONTEÚDOS HOSPEDADOS	28
ANEXO 6 – CLÁUSULAS APLICÁVEIS AO SERVIÇO DE HOSPEDAGEM	28
ESPECIFICAÇÃO DO SERVIÇO	28
PLANO DE SERVIÇO	28
MIGRAÇÃO	29
ANEXO 7 – CLÁUSULAS APLICÁVEIS AO SERVIÇO DE STREAMING	30
ESPECIFICAÇÃO DO SERVIÇO	30
PLANO DE SERVIÇO	30
DIREITOS AUTORAIS	30
APLICATIVO	31
TRANSMISSÕES AO VIVO	31
LIMITAÇÕES DO PLANO	32
ANEXO 8 – CLÁUSULAS APLICÁVEIS AO SERVIÇO DE SITE ADMINISTRÁVEL	32
ESPECIFICAÇÃO DO SERVIÇO	32
PLANO DE SERVIÇO	32
CONTAS DE E-MAILS	33
COMPLEMENTO	33
ANEXO 9 – CLÁUSULAS APLICÁVEIS AO SERVIÇO DE DOMÍNIO	34
ESPECIFICAÇÃO DO SERVIÇO	34
PRODUTO ADQUIRIDO	34
OBRIGAÇÕES DA PRESTADORA	34
ANEXO 10 – CLÁUSULAS APLICÁVEIS AO SERVIÇO DE TELEFONIA VOIP	35
ESPECIFICAÇÕES GERAIS	35
CONSIDERAÇÕES:	35
ESPECIFICAÇÕES DO SERVIÇO	36
DO SERVIÇO DE BANDA LARGA	37

PERDA DE SERVIÇO POR MOTIVOS EXTERNOS.....	37
RESTRIÇÃO DE LIGAÇÕES.....	38
DA VIGÊNCIA DOS SERVIÇOS PRESTADOS.....	39
LIMITAÇÃO DE RESPONSABILIDADE.....	39
USUÁRIOS DO SISTEMA.....	41
PORTABILIDADE DE ENTRATADA.....	41
SERVIÇOS DE TERMINAÇÃO VOIP (OU CONTA SIP).....	43
SERVIÇOS DE PABX.....	43
DISPOSIÇÕES DOS SERVIÇOS DE DISCADOR AUTOMÁTICO.....	44
ANEXO 11 – CLÁUSULAS APLICÁVEIS AO SERVIÇO DE CHATBOT.....	44
ESPECIFICAÇÕES DO SERVIÇO.....	45
ATIVAÇÃO DO SERVIÇO E UTILIZAÇÃO.....	46
REQUISITOS PARA A UTILIZAÇÃO DO SERVIÇO.....	46
RECOMENDAÇÕES PARA MANUTENÇÃO DO APLICATIVO WHATSAPP.....	47

I – ESCLARECIMENTOS PRÉ-CONTRATUAIS

Antes de finalizar a contratação leia atentamente todas as cláusulas de nosso Contrato de Prestação de Serviços. Tenha certeza de que todas as cláusulas foram devidamente compreendidas e, em caso de dúvidas, entre em contato conosco antes de realizar a contratação.

De acordo com as cláusulas definidas neste contrato e com as leis vigentes no Estado brasileiro, a **ZIEVO TECNOLOGIA LTDA.** reserva-se do direito de suspender ou cancelar a conta do cliente em quaisquer casos de má utilização dos serviços, produtos ou planos prestados, sem nenhum reembolso dos valores pagos, independente de avisos ou notificações.

Consoante a definição de consumidor estabelecida pela legislação brasileira, as partes ora contratantes cientificam-se mutuamente que a aquisição de produtos e serviços que integrem a cadeia produtiva de fornecimento a terceiros NÃO caracteriza o adquirente como destinatário final, NÃO sendo aplicáveis as disposições da Lei 8.078/90, por não se tratar de relação de consumo os serviços aqui estabelecidos. Expressamente consigna-se aqui que NÃO é reembolsável a contratação dos serviços aqui referidos por devolução imotivada em até 7 (sete) dias de uso, por desistência imotivada, sendo mera faculdade da **ZIEVO TECNOLOGIA LTDA.** sua eventual devolução.

CLÁUSULA PRIMEIRA - DAS PARTES

1.1. De um lado, **ZIEVO TECNOLOGIA LTDA.**, pessoa jurídica de direito privado, devidamente inscrita no CNPJ sob o número 13.696.831/0001-91 e I.E nº 003865983.00-83, com sede na Av. Olímpio Garcia, 430, Sala 110/210, Eldorado, Contagem, MG, CEP: 32315-140 nome fantasia ZIEVO, doravante denominada PRESTADORA ou CONTRATADA, nos termos de seu contrato social, e do outro lado, a pessoa física ou jurídica de direito público ou privado que venha a se submeter a este instrumento mediante preenchimento do formulário de cadastro disponível

INSTRUMENTO PARTICULAR DE CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS

na web sob o domínio www.central.zievo.com.br (CENTRAL ZIEVO), ou direcionado por nosso portal de vendas ou cadastrado por um de nossos consultores de vendas através de telefone, WhatsApp ou outro canal, doravante denominada simplesmente CONTRATANTE ou CLIENTE, nomeada e qualificada através de TERMO DE CONTRATAÇÃO ou de outra forma alternativa de adesão.

CLÁUSULA SEGUNDA - DA ACEITAÇÃO DAS CONDIÇÕES GERAIS

2.1 A CONTRATANTE se compromete a se identificar devidamente de acordo com as exigências de cadastro e comprovação cadastral da PRESTADORA e a honrar as cláusulas do presente contrato.

2.2 Através da efetivação do registro conforme disposto no item 1.1, a CONTRATANTE aceita expressamente este contrato, sem reservas nem ressalvas.

2.3 A aceitação do contrato prevê que a CONTRATANTE aceite, conseqüentemente, todas as cláusulas e cada uma delas.

2.4 Por este ato a CONTRATANTE declara que tem conhecimento dos serviços prestados no que se refere a sua finalidade, usabilidade e demais características pertinentes, uma vez que a PRESTADORA disponibiliza em seu portal de vendas online ou nos dados de acesso enviados ao CONTRATANTE todas as informações necessárias sobre os serviços, ferramenta de demonstração, vídeos tutoriais e manual básico de utilização.

2.5 Para que o sistema seja utilizado é necessário que a CONTRATANTE possua computador com conexão banda larga à rede mundial de computadores, bem como navegador recomendado pela PRESTADORA, em versão atualizada.

2.6 A PRESTADORA não será responsável pela violação de dados armazenados nos seus servidores que estejam fora dos limites de previsibilidade técnica, seja a violação resultante de ações de outrem, pessoas autorizadas pela CONTRATANTE, invasões nos equipamentos da CONTRATANTE e da PRESTADORA, ações criminosas ou irregulares (hackers), seja a violação resultante da má utilização dos serviços.

CLÁUSULA TERCEIRA - DO PRAZO DE VIGÊNCIA

3.1. Este contrato vigorará pelo prazo de 30 (trinta) dias e será renovado automaticamente com o pagamento do preço referente ao plano de serviço contratado, podendo ser rescindido unilateralmente, por qualquer uma das partes, mediante notificação, com antecedência mínima de cinco dias do seu término.

3.1.1. A CONTRATANTE poderá optar, no ato da contratação, por outro ciclo de pagamento: trimestral, semestral ou anual; neste caso, o contrato terá a vigência do ciclo de pagamento contratado e poderá ser rescindido unilateralmente, por qualquer uma das partes, mediante notificação, com antecedência mínima de cinco dias do seu término.

INSTRUMENTO PARTICULAR DE CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS

- 3.2. Para solicitar a rescisão a CONTRATANTE deverá estar em dia com seus pagamentos e apresentar a solicitação de cancelamento por escrito através de sua conta na CENTRAL ZIEVO, abrindo um chamado (ticket) ou pelo próprio botão de cancelamento disposto na página do serviço contratado.
- 3.3. Para solicitar a rescisão do contrato a PRESTADORA deverá comunicar a CONTRATANTE com, no mínimo, cinco dias de antecedência através de um ticket na CENTRAL ZIEVO.

CLÁUSULA QUARTA - DA ABERTURA DE CONTA E ADESÃO AO CONTRATO

- 4.1. A abertura da conta é feita mediante cadastro na CENTRAL ZIEVO, através do portal de vendas, o que não garante a liberação dos serviços, mas sim o registro da CONTRATANTE como cliente na base de dados da PRESTADORA.
- 4.2. As contas são ativadas somente mediante confirmação de pagamento e validação cadastral.
- 4.3. Ao se cadastrar na CENTRAL ZIEVO, a CLIENTE aceita deliberadamente os termos de uso presentes neste contrato de prestação de serviços.
- 4.4. A PRESTADORA pode, a seu critério, exigir que a contratação de determinado serviço seja feita somente por pessoas jurídicas.

CLÁUSULA QUINTA - DO OBJETO

- 5.1. O presente contrato tem como objeto a prestação de serviços de tecnologia inteligente pela PRESTADORA, em conformidade com a escolha da CONTRATANTE, indicada no INSTRUMENTO PARTICULAR DE CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS.
- 5.2. Os serviços de tecnologia inteligente abrangem as operações e atividades de e-mail marketing, e-mail corporativo, SMTP externo, backup via FTP, hospedagem, streaming, site administrável, domínio, chatbot e telefonia VOIP.
- 5.3. Os termos, condições, definições, especificações e delimitações dos serviços constam no ANEXO, que integra e complementa este contrato.

CLÁUSULA SEXTA - DOS VALORES E PAGAMENTO E REAJUSTE

- 6.1 Como contraprestação pelos serviços oferecidos pela PRESTADORA, a CONTRATANTE deve pagar, em periodicidade mensal, trimestral, semestral ou anual, o valor correspondente ao plano escolhido, na data de vencimento descrita tanto no formulário de cadastro, quanto na fatura gerada.



INSTRUMENTO PARTICULAR DE CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS

- 6.2 A PRESTADORA reserva-se o direito de alterar os valores dos planos, bem como suas configurações, desde que a CONTRATANTE seja notificada com antecedência mínima de trinta dias da data que os novos valores e/ou recursos entrarão em vigor.
- 6.3 O serviço oferecido pela PRESTADORA tem natureza pré-paga e mensal, do que decorre que o pagamento referente aos serviços do ciclo mensal será efetivado de forma antecipada.
- 6.3.1 A fatura deve ser quitada no ato da contratação para a fruição do serviço, podendo-se exemplificar, para melhor compreensão, que, caso a data de vencimento mensal seja em todo dia 10, o pagamento realizado em 10 de agosto compreenderá o período de 10 de agosto a 9 de setembro do ano em questão.
- 6.3.1.1 A mesma lógica é aplicada para os planos com contrato trimestral, semestral ou anual.
- 6.3.2 O serviço somente é liberado mediante confirmação de pagamento da fatura gerada no ato da contratação, de acordo com o prazo estipulado para cada tipo de serviço.
- 6.3.3 O não pagamento das faturas geradas para os ciclos seguintes de utilização do plano contratado ocasiona a suspensão e, conseqüentemente, o término do serviço.
- 6.4 Os pagamentos podem ser realizados por meio de boleto bancário ou PIX, sendo que, em alguns casos, a critério da PRESTADORA, poderá ser liberado o pagamento através de depósito, transferência ou outro meio.
- 6.4.1 A PRESTADORA pode alterar as formas de pagamento a qualquer momento, desde que avisado ao CONTRATANTE com 15 dias de antecedência.
- 6.4.1. A fatura é enviada com, pelo menos, dez dias de antecedência para o(s) e-mail(s) cadastrado(s) pela CONTRATANTE na CENTRAL ZIEVO, onde ficará disponível todo seu histórico de faturas.
- 6.4.2. Excepcionalmente, o primeiro boleto será emitido no ato da contratação, com vencimento para até 5 dias após a assinatura do serviço, contudo, o período de utilização do serviço válido será considerado a data do ato da contratação e não a data do vencimento do primeiro boleto.
- 6.4.3. O prazo para a liberação do serviço depende da disposição de cada serviço.
- 6.5. A forma e o tempo de confirmação de pagamento variam de acordo com o meio de pagamento selecionado pela CONTRATANTE, dentre as opções disponíveis no portal de vendas online, tendo como prazo para a confirmação de pagamento de um dia útil.
- 6.6. Caso a CONTRATANTE não receba a fatura em até cinco dias anteriores ao dia do seu vencimento, deverá informar tal fato à PRESTADORA e solicitar a emissão da segunda via da fatura, sob pena de se sujeitar às conseqüências do atraso do pagamento.

- 6.6.1. A solicitação da segunda via da fatura também pode ser feita através do painel do cliente na CENTRAL ZIEVO.
- 6.6.2. A CONTRATANTE pode, a qualquer momento, acessar na CENTRAL ZIEVO a segunda via de boleto para pagamento, sem qualquer custo adicional, ressalvados os encargos em caso de atraso de pagamento.
- 6.7. A inadimplência contínua por três dias acarreta a suspensão do acesso do produto contratado, bem como aos dados armazenados.
- 6.7.1. A suspensão ocorrerá no terceiro dia de atraso, às quatro horas da manhã.
- 6.7.2. A suspensão impedirá que a CONTRATANTE acesse o sistema e o servidor; logo, não poderá usufruir do produto contratado.
- 6.7.3. A suspensão perdurará até a confirmação da regularização (pagamento) do débito e reativação do sistema, que será realizada pela PRESTADORA. Após a confirmação do pagamento, o reestabelecimento do acesso do cliente ao sistema pode levar até 1 dia útil.
- 6.7.4. O não pagamento no prazo estabelecido ocasionará o cancelamento dos serviços.
- 6.7.5. A suspensão do serviço não interromperá a sua cobrança, uma vez que, mesmo que a CONTRATANTE não possa acessar o sistema, o espaço disponibilizado à CONTRATANTE pela PRESTADORA não poderá ser oferecido a terceiros, gerando gastos para a PRESTADORA.
- 6.7.6. O período da suspensão até o cancelamento será cobrado da CONTRATANTE.
- 6.8. A inadimplência contínua por quinze dias acarreta o término do serviço e todos os dados do serviço serão definitivamente apagados, exatamente no décimo quinto dia de atraso.
- 6.9. Caso o pagamento ocorra após o término do serviço, não haverá garantia por parte da PRESTADORA de restabelecimento dos dados pré-existentes, sendo necessária a solicitação de uma nova contratação do serviço desejado.
- 6.9.1. Para recuperação do mesmo conteúdo do serviço anterior, pode ser cobrada uma taxa adicional.
- 6.10. Para fins de reajuste dos valores a PRESTADORA atualizará, pelo o Índice Geral de Preços do Mercado – IGPM, os valores dos planos ao final de 12 (doze) meses da contratação inicial, respeitado cada ciclo de periodicidade escolhido pelo cliente: mensal, a cada 12 (doze) meses, trimestral (a cada quatro trimestres), semestral (a cada dois semestres) ou anual (a cada ano). Na ausência do Índice IGPM, será aplicado o valor do indexador correspondente determinado pela legislação ou substituto oficial do IGPM.

CLÁUSULA SÉTIMA - DA MUDANÇA DE PLANO

INSTRUMENTO PARTICULAR DE CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS

7.1. Caso a CONTRATANTE deseje alterar o plano de serviço durante a vigência do contrato, deverá requerer upgrade ou downgrade do plano através de ticket em sua conta na CENTRAL ZIEVO ou através do módulo "Upgrade/Downgrade".

7.2. A mudança do plano acarreta a modificação do valor da contraprestação mensal, observando-se a tabela de preços de capa do site vigentes à época do upgrade ou downgrade.

7.3. Os valores do upgrade ou downgrade dependem do período do ciclo de pagamento do plano do cliente e do valor do plano selecionado.

7.3.1. Caso a mudança seja para um plano superior, essa mudança poderá gerar a cobrança de valor pró-rata referente à diferença de preços entre os planos em questão, tendo em consideração a data da solicitação do upgrade em relação ao vencimento daquele serviço.

7.3.2. Caso a mudança seja para um plano inferior, o downgrade será efetivado no vencimento seguinte.

7.4 Para o upgrade deverá ser observada a seguinte regra: só é possível solicitar o upgrade se não houver faturas em aberto na conta.

7.4.1 Caso haja fatura em aberto na conta do CONTRATANTE será necessário quitar a fatura antes de solicitar o upgrade.

7.4.2 A fatura de upgrade será gerada somente após a compensação do pagamento da fatura em aberto.

7.5 Para o downgrade deverá ser observada a seguinte regra: só é possível solicitar o downgrade se não houver faturas em aberto na conta.

7.5.1 Caso haja fatura em aberto na conta do CONTRATANTE será necessário quitar a fatura antes de solicitar o downgrade.

CLÁUSULA OITAVA - DO SUPORTE

8.1. O suporte técnico atende através de tickets na CENTRAL ZIEVO, sendo que a PRESTADORA também poderá disponibilizar esse atendimento por telefone e/ou WhatsApp, a seu critério, e sempre por canal exclusivo da empresa.

8.1.1. Os contatos/solicitações feitos por meios não autorizados ou previstos no presente contrato, ou ainda os realizados diretamente com os empregados da PRESTADORA, por qualquer meio (ex. telefone, e-mail, rede social, chats, WhatsApp e outros meios de contato particulares), NÃO são de responsabilidade da PRESTADORA, sendo expressamente vedados, e, podem caracterizar infração contratual, sendo passíveis de multa e rescisão contratual, e ainda de apuração de responsabilização por eventuais perdas e danos.

8.1.2. Da mesma forma, qualquer orientação, auxílio, ação ou omissão perpetrada pelo CONTRATANTE por orientação de terceiros, de pessoas estranhas ou de empregados da PRESTADORA fora de seu horário de trabalho, ainda que gratuitos, ou por canais que não sejam os descritos nesta cláusula não são de responsabilidade da PRESTADORA, que deverá arcar com todos os eventuais prejuízos dele advindos.

8.2. A PRESTADORA disponibiliza o serviço de abertura de tickets durante 24 horas por dia, através da Central ZIEVO, para solicitar solução para qualquer problema técnico, o que garante maior organização nas solicitações de suporte e maior agilidade no atendimento.

8.2.1. Todos os tickets ficam documentados na CENTRAL ZIEVO para consultas posteriores.

8.2.2. O prazo de atendimento dos tickets é de até um dia útil.

8.2.3. A disponibilização da abertura de tickets durante 24 horas por dia não implica o início ou conclusão do atendimento ao cliente no mesmo período.

8.2.4. Fica certo e ajustado que o horário de atendimento ao cliente corresponde ao horário comercial das 9 às 18 horas, de segunda a sexta-feira, exceto em feriados.

8.2.5. O suporte de 24 horas por dia é realizado a nível de servidor, para solucionar problemas generalizados, o que significa que os técnicos do suporte não se comunicam com o cliente.

8.3. A PRESTADORA é a distribuidora da ferramenta de serviço do produto, sem gozar de autonomia para resolver problemas que possam surgir no decorrer do contrato dos serviços, tais como servidor off, falha de hardware, falha de software, falha de conexão etc.; nesses casos, apenas a equipe do suporte técnico dos próprios Data Centers contratados estão autorizados e habilitados a solucioná-los.

8.3.1. O compromisso da PRESTADORA na prestação de serviços consiste em monitorar o funcionamento dos servidores e reportar, imediatamente, ao suporte técnico do respectivo Data Center qualquer tipo de anormalidade detectada nos servidores.

8.3.2. A PRESTADORA também se compromete a minimizar, na medida do possível, os transtornos causados.

8.4. A PRESTADORA, como distribuidora da ferramenta de serviço do produto, não presta suporte às conexões de internet da CONTRATANTE, ao hardware ou software da máquina do cliente ou a quaisquer outros aparelhos eletrônicos da CONTRATANTE, ao sistema operacional da CONTRATANTE, como também não realiza visitas técnicas para quaisquer reparos.

8.5. Caso a CONTRATANTE solicite o suporte técnico através de acesso remoto para resolver problemas que não foram gerados pela PRESTADORA, será cobrada a taxa de acordo com a tabela vigente de valores.

INSTRUMENTO PARTICULAR DE CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS

8.5.1 Os acessos remotos para configuração do serviço contratado serão feitos somente duas vezes por mês. Salvo caso de contratação de novo produto.

8.5.2 Caso seja necessária uma quantidade maior de acesso remoto para realização de configurações da ferramenta contratada, deverá ser observada a tabela de valores para o serviço de hora técnica.

8.6. Não existe nenhuma disposição de SLA (Service Level Agreement) definida para os serviços prestados pela PRESTADORA.

8.7 A CONTRATADA poderá, em casos específicos, trabalhar de maneira a interagir com cenários externos (apartados) ao ambiente alvo do suporte contratado. No entanto, esta ação dependerá de diversos fatores relacionados à disponibilidade da equipe CONTRATADA e do conhecimento de seu corpo técnico. O cliente/contratante sempre poderá se valer de uma cotação/orçamento a fim de obter atendimento estendido para este cenário.

8.8. O suporte técnico da PRESTADORA, como mantenedora dos serviços, está voltado para manter os serviços prestados online em pleno funcionamento; desde já está definido que não há garantias quanto a taxa de uptime.

8.9 O suporte técnico da PRESTADORA não tem a obrigação de gerar laudos à cerca dos serviços prestados.

8.10 O suporte técnico da PRESTADORA não tem a obrigação de gerar qualquer tipo de documento técnica à cerca dos serviços prestados.

8.11 A PRESTADORA não atua com atividade forense.

CLÁUSULA NONA - DAS OBRIGAÇÕES DO CONTRATANTE

9.1. Fornecer os dados corretos no momento do registro na Central do Cliente.

9.1.1. Informar à PRESTADORA, no prazo máximo de 24 horas, qualquer alteração dos dados mencionados no Formulário de Cadastro, incluindo troca de e-mail, o que poderá ser realizado através de ticket ou acesso da CONTRATANTE à CENTRAL ZIEVO.

9.1.2. Em caso de não atualização dos dados, todos os avisos e notificações enviados para os endereços constantes na CENTRAL ZIEVO serão considerados válidos.

9.2. Informar à PRESTADORA, com o prazo mínimo de cinco dias, o interesse no cancelamento dos serviços contratados para que a PRESTADORA possa cancelar todas as cobranças geradas ou a serem geradas para o ciclo seguinte de utilização do respectivo serviço.

9.2.1. Caso a CONTRATANTE não solicite o cancelamento no período determinado neste contrato, a PRESTADORA poderá cobrar a mensalidade referente ao mês seguinte de utilização do serviço em questão.

INSTRUMENTO PARTICULAR DE CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS

9.3. Responder pelo gerenciamento do sistema.

9.4. Não utilizar de quaisquer dos serviços da PRESTADORA para envio de material não solicitado.

9.4.1. A CONTRATANTE não pode arguir a solidariedade da PRESTADORA nem lhe imputar responsabilidade subsidiária por todo e quaisquer conteúdos veiculados através do sistema, sejam eles dados ou informações, textos, reportagens, artigos, estudos, fotos, imagens, ilustrações, peças publicitárias, links, opiniões e materiais para divulgação sonora ou audiovisual, que tenham caráter técnico, noticioso ou meramente informativo.

9.4.2. A CONTRATANTE não pode utilizar nenhum dos serviços da PRESTADORA para vincular, enviar ou transmitir por meio de áudio, voz, sistema, nenhum tipo de material pornográfico, inclusive de pedofilia, racista, de intolerância religiosa ou que demonstre qualquer outro tipo de discriminação ou preconceito ou que viole os direitos e garantias fundamentais previstos na Constituição do Estado brasileiro ou de Estado estrangeiro.

9.4.3. A CONTRATANTE também não pode utilizar nenhum dos serviços da PRESTADORA para vincular, enviar ou transmitir conteúdo fraudulento, agressivo, que seja caracterizado como phishing, que infrinja direitos humanos, autorais ou intelectuais, como também não poderá enviar qualquer outro material que afronte a moral, os bons costumes ou que seja caracterizado como plágio ou "pirata", ou ainda que afronte por qualquer outra maneira a legislação em vigor.

9.4.4. Caso a CONTRATANTE infrinja quaisquer das normas supracitadas, estará sujeita à rescisão automática do contrato e ao dever de indenizar as vítimas da prática ilegal, seja a PRESTADORA, sejam terceiros, sem acarretar para a PRESTADORA qualquer obrigação de devolver os valores investidos pela CONTRATANTE.

9.4.5. Caso a vinculação ou envio de conteúdo malicioso, nocivo, fraudulento, suspeito, ilícito ou indevido seja realizado a partir ou através do serviço oferecido pela PRESTADORA, a CONTRATANTE estará sujeita à imediata suspensão da prestação dos serviços contratados, independentemente de aviso ou notificação sem acarretar para a PRESTADORA qualquer obrigação de devolver os valores investidos pela CONTRATANTE.

9.4.6. Não é permitida a publicação de conteúdo de cunho criminoso através de quaisquer serviços de hospedagem concedida pela PRESTADORA.

9.4.7. Não é permitido o uso de quaisquer planos de hospedagem como backup ou armazenamento de mídia para fins ilícitos, antiéticos ou imorais.

9.4.8. A CONTRATANTE deve se responsabilizar por todo conteúdo exposto, enviado ou vinculado em quaisquer dos serviços oferecidos pela PRESTADORA, bem como se responsabilizar por sua administração.

9.5. A CONTRATANTE deve responder regressivamente à PRESTADORA em caso de condenação judicial ou administrativa desta, seja em função do conteúdo vinculado ao serviço da PRESTADORA, seja em caso de envio não autorizado (spam) do material enviado, seja em caso de vinculação de conteúdos não autorizados legalmente, incluindo as despesas processuais, custas judiciais, honorários de advogado e traslados.

9.6 Prestar as informações e os esclarecimentos necessários para o bom desempenho das atividades de atividades, bem como para identificação e resolução de problemas.

CLÁUSULA DÉCIMA - DAS OBRIGAÇÕES DA PRESTADORA

10.1. Zelar pela eficiência e efetividade do servidor, adotando todas as medidas necessárias para evitar prejuízos ao funcionamento do serviço.

10.2. Fornecer suporte técnico à CONTRATANTE, nos moldes do presente contrato.

10.3. Manter a privacidade dos dados pessoais e o sigilo das informações confiadas pelos clientes de acordo com as disposições da LGPD (Lei Geral de Proteção de Dados – Lei nº 13.709, de 14 de agosto 2018) e as boas práticas de segurança da informação, ressalvados os casos de consentimento livre, expreso, informado e por escrito da CONTRATANTE e as hipóteses previstas em lei.

10.4. Fornecer corretamente os dados de acesso ao serviço contratado pela CONTRATANTE.

10.5. Informar à CONTRATANTE o vencimento do tempo de utilização do serviço para a sua devida renovação.

CLÁUSULA DÉCIMA PRIMEIRA - DOS USUÁRIOS DO SISTEMA E SENHAS

11.1. A CONTRATANTE poderá acessar o sistema por meio de usuário e senha disponibilizados pela PRESTADORA.

11.2. É de responsabilidade exclusiva da CONTRATANTE a manutenção do sigilo da senha, bem como sua utilização.

11.3. A PRESTADORA não se responsabiliza por falhas decorrentes de má gestão do usuário, especialmente no que se refere a senhas, cadastros e à exposição indevida de dados, em geral, incluindo-se a exigência de manutenção, por parte da CONTRATANTE, de programa antivírus.

11.4. A PRESTADORA não se responsabiliza por falhas decorrentes de má operação do usuário quanto ao sistema ofertado.

11.5. Em caso de pedido de substituição da senha, a PRESTADORA apenas o atenderá enviando a nova senha para os e-mails previamente informados na conta da CONTRATANTE.

CLÁUSULA DÉCIMA SEGUNDA - DOS PLANOS DE REVENDA

INSTRUMENTO PARTICULAR DE CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS

- 12.1. Os planos de revenda permitem acesso de administrador ao sistema do plano contratado.
- 12.2. A CONTRATANTE pode criar planos e revendê-los a seus clientes.
- 12.3. Os recursos disponíveis no plano de revenda são determinados pelo plano assinado pela CONTRATANTE.
- 12.4. Os planos criados pela CONTRATANTE devem estar de acordo com as capacidades de recursos oferecidos pelo plano adquirido no ato da contratação.
- 12.5. A CONTRATANTE responde deliberada e exclusivamente pelos seus clientes em todos os aspectos que competem a essa relação.
- 12.6. A PRESTADORA não tem quaisquer responsabilidades para com os clientes da CONTRATANTE, bem como não tem qualquer obrigação em oferecer suporte em nível de usabilidade aos clientes da CONTRATANTE.
- 12.7. A CONTRATANTE não pode imputar responsabilidade de seus clientes à PRESTADORA por quaisquer motivos, seja no que diz respeito à parte técnica (taxa de uptime, falhas ou bugs), seja devido à problemas financeiros ou comerciais.
- 12.8. A PRESTADORA pode, a qualquer momento, desenvolver outras formas de revenda de serviço, acordando suas especificações em ticket associado à conta da CONTRATANTE.

CLÁUSULA DÉCIMA TERCEIRA - DA LIBERAÇÃO DE TESTES

- 13.1. A liberação de testes é realizada pela PRESTADORA de acordo com suas disponibilidades e para planos pré-determinados, a seu critério.
- 13.2. O teste é uma cortesia oferecida pela PRESTADORA e não implica obrigações de pagamento por parte da CONTRATANTE.
- 13.3. Para a liberação do teste é necessário o cadastro na CENTRAL ZIEVO, a partir da aceitação pela CONTRATANTE, de forma deliberada e sem ressalvas, de todas as cláusulas deste contrato.
- 13.4. É liberado um teste por usuário, somente sendo admitida a sua extensão a outro serviço que a PRESTADORA possua e que esteja no escopo de testes.
- 13.5. A duração do teste é de três dias corridos.
- 13.6. A efetivação do serviço, aos moldes deste contrato, é realizada mediante pagamento da fatura gerada no dia do cadastro; conseqüentemente, em caso de pagamento, a CONTRATANTE poderá usufruir de todas as características e configurações do sistema pelo período de trinta dias corridos.

13.7. Caso a CONTRATANTE não deseje prosseguir com a efetivação do serviço, bastará não realizar o pagamento da fatura gerada; conseqüentemente, os serviços serão suspensos e terminados conforme previsto neste contrato.

13.8. Durante os três dias de teste, a CONTRATANTE pode usufruir de todos os serviços de suporte oferecidos pela PRESTADORA.

13.9. O período de teste não obriga a PRESTADORA a disponibilizar ao cliente serviços adicionais ao teste liberado, tais como publicação de aplicativo, registro de domínio, número de telefone etc.

CLÁUSULA DÉCIMA QUARTA - DO BACKUP

14.1. A PRESTADORA possui uma rotina de backup de segurança para todos os serviços oferecidos.

14.1.1. Mesmo que a PRESTADORA mantenha o serviço de backup, é de extrema importância que a CONTRATANTE tenha seu próprio backup dos conteúdos utilizados no sistema da PRESTADORA.

14.1.2. A PRESTADORA não se responsabiliza por falhas, bugs, panes no backup, backup corrompido, nem pela recuperação de conteúdo nesses casos, não sendo garantido a efetividade dos backups.

14.1.3. Não assiste à PRESTADORA indenizar a CONTRATANTE, a qualquer título, por prejuízos que venha a sofrer em face de perda de informações, dados, arquivos, e-mails ou quaisquer conteúdos vinculados aos serviços da PRESTADORA.

14.2. Os backups realizados pela PRESTADORA são destinados à restituição dos serviços prestados em casos de panes, bugs ou quaisquer anomalias que possam causar danos aos serviços oferecidos.

14.3. A PRESTADORA não tem a obrigação de restaurar o backup a gozo do cliente.

14.4. A PRESTADORA não fornece backup após o cancelamento dos serviços a gozo do cliente.

14.5. Para a verificação ou restauração de backups é cobrada uma taxa da CONTRATANTE de acordo com a tabela de valores vigente.

14.6. Os serviços que possuem backup e podem ser restaurados mediante pagamento de taxa são os de E-mail Marketing e Hospedagem.

14.7. Quanto ao ciclo de vida dos backups de arquivos:

14.7.1. A partir da contratação do serviço, inicia-se a rotina de backups de segurança.

INSTRUMENTO PARTICULAR DE CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS

14.7.2. Há três ciclos de backups: backups diários; backups semanais (às segundas-feiras); e backups mensais (no primeiro dia de cada mês).

14.7.3. Os backups são efetivados e atualizados enquanto o cliente mantiver o serviço ativo.

14.7.4. Os backups possuem ciclo de vida de seis meses; ou seja, cada backup é armazenado nos servidores da PRESTADORA por 6 meses.

14.7.5. Quando o cliente pede o cancelamento do serviço contratado, a PRESTADORA deleta todos os backups, exceto os últimos realizados segundo a rotina diária, semanal e mensal, que são armazenados por mais seis meses após o cancelamento.

14.7.6. Dentro do período de seis meses, caso a CONTRATANTE queira recontratar o serviço e reativar o backup, e caso a PRESTADORA ainda esteja na posse dos respectivos arquivos, será cobrada uma taxa de acordo com a tabela vigente para a verificação e reativação do serviço.

14.7.8. Se, nesse período de seis meses, a CONTRATANTE não manifestar interesse na recontração do serviço e na reativação do backup, os arquivos serão definitivamente deletados dos servidores da PRESTADORA.

14.8. Ao realizar a contratação dos serviços da PRESTADORA, a CONTRATANTE aceita deliberadamente as cláusulas referentes ao ciclo de vida de armazenamento de dados e de backup descritos neste contrato.

CLÁUSULA DÉCIMA QUINTA - DA PROTEÇÃO DE DADOS PESSOAIS E CONFIDENCIALIDADE

15.1. A PRESTADORA compromete-se a observar as disposições da LGPD, mediante a implementação de medidas, salvaguardas e mecanismos de mitigação de riscos de segurança da informação e privacidade, visando assegurar a disponibilidade, integridade, confidencialidade e autenticidade das informações.

15.2. A PRESTADORA garante a transparência à CONTRATANTE das práticas de proteção e tratamento dos dados pessoais, fornecendo informações claras e atualizadas a esse respeito no âmbito de suas atividades.

15.3. A PRESTADORA compromete-se a tratar qualquer dado pessoal obtido por meio da relação com a CONTRATANTE apenas para as finalidades comerciais específicas e legítimas acordadas, com o seu armazenamento apenas pelo tempo necessário.

15.4. A PRESTADORA não disponibilizará a terceiros dados pessoais advindos da relação com a CONTRATANTE, exceto se houver o consentimento livre, expresso, informado e por escrito da CONTRATANTE, ou em casos em que a prestadora atua como mediadora para a prestação de serviços, tais como: portabilidades, registros de domínios, publicação de aplicativos ou quaisquer outros serviços que a contratada venha a acrescentar em sua cartela de planos e que exijam tal mediação, ou nas hipóteses previstas em lei.

INSTRUMENTO PARTICULAR DE CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS

15.5. A PRESTADORA responsabilizará colaboradores por eventual violação deste contrato, bem como não auferirá lucro advindo do compartilhamento não autorizado pela CONTRATANTE dos dados pessoais decorrentes da presente relação contratual, para quaisquer fins ou propósitos.

15.6. A PRESTADORA deverá notificar prontamente a CONTRATANTE sobre a ocorrência de violação de sua segurança interna, comprometimento ou vazamento de dados pessoais, e sobre as medidas para mitigação ou remediação, tomadas ou planejadas pela PRESTADORA em resposta ao incidente.

15.7. A PRESTADORA se compromete a eliminar todos os dados pessoais da CONTRATANTE após um ano do término da relação contratual. Assim como os dados pessoais, serão excluídos todo e qualquer histórico de tickets, e-mails, logs, faturas, produtos e serviços hora armazenados nos sistemas da PRESTADORA.

15.8. A CONTRATANTE, por si e por seus colaboradores, obriga-se a utilizar e explorar os serviços da PRESTADORA em conformidade com as disposições da LGPD e com as determinações da Autoridade nacional de Proteção de Dados (ANPD), assumindo o compromisso de respeitar os seguintes direitos de seus clientes:

15.8.1. Direito de obter do serviço a confirmação de que os dados pessoais que lhe digam respeito são ou não objeto de tratamento e, se for esse o caso, o direito de acessar os seus dados pessoais.

15.8.2. Direito de solicitar a correção de dados incompletos, inexatos ou desatualizados.

15.8.3. Direito de limitar o tratamento de seus dados pessoais, podendo exigir a eliminação de dados desnecessários, excessivos ou tratados em desconformidade com o disposto na LGPD.

15.8.4. Direito de, a qualquer momento, se opor ao tratamento de dados por motivos relacionados com a sua situação particular, com fundamento em uma das hipóteses de dispensa de consentimento ou em caso de descumprimento ao disposto na LGPD.

15.8.5. Direito de realizar a portabilidade dos dados a outro fornecedor de serviço ou produto, mediante requisição expressa, de acordo com a regulamentação da autoridade nacional, observados os segredos comercial e industrial.

15.8.6. Direito de solicitar a revisão de decisões tomadas unicamente com base em tratamento automatizado de dados pessoais que afetem seus interesses, incluídas as decisões destinadas a definir o seu perfil pessoal, profissional, de consumo e de crédito ou os aspectos de sua personalidade.

15.8.7. Direito de acesso à informação, franqueada mediante procedimentos objetivos e ágeis, de forma transparente, clara e em linguagem de fácil compreensão.

15.8.8. Direito ao tratamento das informações pessoais de forma transparente e com respeito à intimidade, vida privada, honra e imagem das pessoas, bem como às liberdades e garantias individuais.

15.9. Antes, durante e após o contrato, as partes, por si, seus representantes, prepostos, empregados, gerentes ou procuradores, obrigam-se a manter sigilo sobre quaisquer informações confidenciais, o que abrange toda e

INSTRUMENTO PARTICULAR DE CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS

qualquer informação verbal ou escrita, tangíveis ou no formato eletrônico, obtida direta ou indiretamente pelas partes em função do presente contrato, bem como informações sigilosas relativas ao negócio jurídico pactuado.

15.10. A confidencialidade deixa de ser obrigatória, se comprovado documentalmente que as informações confidenciais:

15.10.1. Estavam em domínio público na data da celebração do presente contrato;

15.10.2. Tornaram-se de domínio público depois da data de celebração do presente contrato, por razões não atribuíveis à ação ou omissão das partes;

15.10.3. Foram reveladas em razão de qualquer ordem, decreto, despacho, decisão ou regra emitida por qualquer órgão judicial, legislativo ou executivo que imponha tal revelação.

CLÁUSULA DÉCIMA SEXTA – DA DIVULGAÇÃO DE MARCA

16.1 Fica certo e ajustado que a CONTRATADA poderá divulgar a marca da CONTRATANTE para fins de publicidade.

16.2 A divulgação poderá ser feita nos portfólios, sites, datasheet ou qualquer outro veículo de publicidade.

16.3 A CONTRATANTE não poderá requerer nenhum tipo de retorno financeiro à cerca da divulgação de sua marca nos meios de divulgação da CONTRATADA.

16.4 A CONTRATADA não tem a obrigação de pagar nenhum valor, bem como não tem a obrigação de conceder nenhum tipo de desconto nos valores do serviço contratado pela CONTRATANTE por divulgar sua marca em seus veículos publicitários.

16.5 A CONTRATADA autoriza, nos termos da presente cláusula e sem custos, a utilização sem ônus, de sua marca e nome empresarial em publicidade da CONTRATADA, bem como a divulgação, para fins exclusivamente publicitários e limitados a menção do nome como "cliente" e do produto da CONTRATADA utilizado. Exemplo: Empresa ZIEVO tem em seu portfolio de clientes de Telefonia empresas como: "EMPRESA A, cliente desde 2024, EMPRESA B, cliente desde 2024, etc."

CLÁUSULA DÉCIMA SÉTIMA – DAS DISPOSIÇÕES FINAIS

17.1. Os direitos e obrigações pactuados não poderão ser cedidos sem o expresse consentimento da outra parte, sob pena de rescisão do contrato, ressalvando-se os casos de venda, incorporação, fusão, cisão total ou parcial dos ativos da PRESTADORA à outra pessoa jurídica, a qual se sub-rogará de todos os direitos e obrigações.

INSTRUMENTO PARTICULAR DE CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS

17.2. Qualquer intolerância em relação às cláusulas pactuadas ou ao plano de serviço contratado implicará a não renovação do contrato e dos serviços da PRESTADORA.

17.3. Os dados fornecidos pela CONTRATANTE à PRESTADORA, seja pela internet ou telefone, permanecerão em sigilo pela PRESTADORA.

17.4. A PRESTADORA reserva-se o direito de adicionar ou remover funções, recursos, adicionais ou quaisquer outras características do plano, mediante aviso de ao menos trinta dias de antecedência.

17.5. Em caso da necessidade de ajustes emergenciais aos servidores dos serviços prestados ou a qualquer configuração técnica que comprometa esses serviços, a PRESTADORA se reserva o direito de fazê-los sem aviso prévio para manter a boa funcionalidade dos serviços e evitar maiores prejuízos.

17.5.1. Em caso da necessidade de ajustes emergenciais às configurações técnicas, em especial, a interrupção dos serviços, se preciso, perdurará pelo período necessário para restabelecê-los de acordo com os padrões da PRESTADORA.

17.6. A PRESTADORA não possui quaisquer tipos de relação com os anúncios realizados pela CONTRATANTE através de seus serviços, bem como não possui relação com patrocinadores, parceiros ou clientes da CONTRATANTE.

17.6.1. A responsabilidade para com patrocinadores, parceiros, clientes ou anúncios é exclusivamente da CONTRATANTE.

17.6.2. Caso ocorra qualquer falha, tanto na prestação de serviços, quanto no sistema, a PRESTADORA ficará isenta de qualquer indenização que seja pleiteada.

17.7. A PRESTADORA pode readequar tanto os valores de seus planos, quanto as configurações e recursos dos planos, a qualquer momento, para reequilíbrio econômico ou financeiro, desde que comunique a CONTRATANTE com antecedência mínima de trinta dias do vencimento seguinte.

17.7.1. A CONTRATANTE pode manifestar a discordância quanto aos novos valores com até cinco dias de antecedência do vencimento seguinte.

17.7.1.1. Em caso de discordância quanto aos novos valores praticados pela PRESTADORA, o contrato de prestação de serviços será encerrado no fim do ciclo de vencimento.

17.7.1.2. Caso a CONTRATANTE tenha realizado pagamento à PRESTADORA de valores adiantados, esses valores serão estomados, no prazo de até dois dias úteis, após a informação pela CONTRATANTE dos dados necessários para a efetivação do depósito bancário.

INSTRUMENTO PARTICULAR DE CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS

17.8. Caso haja qualquer alteração neste contrato, as cláusulas alteradas serão registradas em cartório, com a notificação da CONTRATANTE com trinta dias de antecedência, podendo ou não renovar o contrato com as novas cláusulas em vigor.

17.9. A PRESTADORA pode, a seu critério, conceder descontos tarifários, efetuar reduções sazonais e planos promocionais, para que perdurarem pelo tempo estipulado pela PRESTADORA e sejam revogados a qualquer momento, a critério exclusivo da PRESTADORA.

CLÁUSULA DÉCIMA OITAVA - DO FORO

18.1. Fica eleito o foro da cidade de Contagem, do Estado de Minas Gerais, como o único competente para dirimir quaisquer dúvidas oriundas do presente instrumento, em benefício de qualquer outro, por mais privilegiado que seja.

ANEXO - DOS SERVIÇOS EM ESPÉCIE

1. E-MAIL MARKETING
2. E-MAIL CORPORATIVO
3. FILTRO DE E-MAILS – ENTRADA OU SAÍDA
4. SMTP EXTERNO
5. BACKUP VIA FTP
6. HOSPEDAGEM
7. STREAMING
8. SITE ADMINISTRÁVEL
9. DOMÍNIO
10. TELEFONIA VOIP
11. CHATBOT
12. SPAMEXPERTS ANTISPAM



13. SMTP RELAY OUTFILTER



ANEXO 1 – CLÁUSULAS APLICÁVEIS AO SERVIÇO DE E-MAIL MARKETING ESPECIFICAÇÃO DO SERVIÇO

Sistema online de envio de mensagens eletrônicas.

A PRESTADORA disponibilizará para a CONTRATANTE o uso de um sistema de gerenciamento de envios de e-mails, sem exclusividade, por tempo determinado e de modo intransferível.

Os limites de envios deste sistema são determinados pelo plano escolhido pela CONTRATANTE no ato da aquisição do serviço. Estes planos encontram-se dispostos no portal de vendas.

O serviço de customização do sistema não faz parte do serviço prestado pela PRESTADORA.

A customização não poderá ser feita unilateralmente pela CONTRATANTE. A customização se aplica somente na personalização da ferramenta com a inclusão da logo da CONTRATANTE e/ou domínio próprio (fornecido pelo própria CONTRATANTE).

A PRESTADORA oferece, em todos os planos de e-mail marketing dispostos no portal de vendas online, um servidor compartilhado preparado para o envio de grandes quantidades de e-mails através de SMTP (Sample Transfer Protocol), onde cada sistema tem seu próprio IP de saída de e-mails.

A PRESTADORA garante até uma troca de IP mensalmente, caso seja necessário do ponto de vista técnico e mediante solicitação por parte da CONTRATANTE.

A PRESTADORA garante até uma troca de Domínio mensalmente, mediante fornecimento deste pela CONTRATANTE e mediante solicitação por parte da CONTRATANTE.

Os créditos de envio contratados pela CONTRATANTE não são cumulativos, pois o preço da mensalidade é calculado para utilização máxima da capacidade de envio do plano.

A não utilização total do limite de envios pela CONTRATANTE não gerará nenhum crédito, nem descontos para a CONTRATANTE, pois os limites ora estipulados estarão mensalmente disponibilizados para ele.

A não utilização do serviço pela CONTRATANTE também não gerará direito de transferência para o(s) mês(es) seguinte(s), nem direito de compensação com eventuais utilizações excedentes no(s) mês(es) futuro(s).

Os créditos para envio de e-mails são renovados todo dia 01 independentemente da data de vencimento dos serviços.

PLANO DE SERVIÇO

O plano de serviço oferecido pela PRESTADORA corresponde ao montante de envios de mensagens (e-mails) que a CONTRATANTE adquiriu no ato da assinatura no portal de vendas online.

INSTRUMENTO PARTICULAR DE CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS

A CONTRATANTE tem conhecimento de que não será possível ultrapassar os volumes de envio contratados.

Caso a CONTRATANTE atinja este limite, não poderá mais enviar novas mensagens (e-mails).

Os créditos para envios de e-mails são renovados todo dia 01 de cada mês ou de acordo com a data de vencimento do ciclo do contratante, cabendo a escolha apenas a PRESTADORA.

Caso a CONTRATANTE perceba que necessitará de aumento nos limites deverá solicitar, com ao menos 48h de antecedência, o upgrade de plano e não poderá conter outras faturas em aberto.

Feita a solicitação de upgrade, ele será executado em até 1 dia útil após a confirmação de pagamento.

Fica certo e ajustado que os serviços oferecidos por meio deste contrato consistem na disponibilização do programa de gerenciamento de envio de e-mails via web, bem como a disponibilização do servidor de SMTP para envio de e-mails. Deste modo, a PRESTADORA não se compromete nem garante o efetivo recebimento das mensagens por parte do destinatário. Uma vez que o recebimento de e-mails não depende somente da qualidade técnica do sistema de envios, mas sim de fatores alheios aos serviços prestados, tais como dos provedores de e-mails para os quais a CONTRATANTE está realizando envios, integridade dos e-mails de destino das listas da COTRATANTE e a composição das mensagens enviadas.

O serviço de e-mail marketing oferecido pela PRESTADORA consiste numa solução tecnológica para o marketing feito através do e-mail. Ou seja, a ferramenta oferecida pela PRESTADORA irá possibilitar o envio de campanhas em formato de mensagens eletrônicas para possíveis clientes (leads) da CONTRATANTE.

A PRESTADORA garante o envio das mensagens de e-mail, mas não garante a sua entrega aos seus destinatários. A CONTRATANTE tem conhecimento de que os provedores de internet têm políticas de combate ao spam. Essas políticas levam em consideração as variantes do envio de e-mail, tais como: o assunto das mensagens, as palavras existentes em seu conteúdo, o nome do remetente, o tempo de registro do domínio do remetente, a correta indicação do endereço de e-mail do destinatário etc. Todas essas variantes contribuem para o recebimento ou o não-recebimento da mensagem pelo seu destinatário.

Portanto, como estes aspectos são alheios ao serviço oferecido pela PRESTADORA, fica certo e ajustado que não existe compromisso ou garantia de que as mensagens enviadas serão efetivamente recebidas pelos seus destinatários.

O CONTRATANTE pode e deve associar um domínio próprio ao serviço para a sua plena utilização. Caso a CONTRATANTE não possua um domínio próprio e exclusivo para o uso do e-mail marketing, ele poderá registrar um domínio gratuito para sua utilização, mesmo que essa solução não seja a recomendada pela PRESTADORA.

Caso a CONTRATANTE opte por utilizar um domínio gratuito, este deverá responsabilizar-se pelos ônus provindos de sua escolha. Não cabe, portanto, à PRESTADORA responsabilizar-se pelos prejuízos causados por essa escolha, dado que o recomendado é a utilização de um domínio próprio.

DESTINATÁRIOS DOS E-MAILS

A CONTRATANTE é responsável pela obtenção lícita das listas e-mails. Estes destinatários devem, obrigatoriamente, ter autorizado previamente o recebimento das mensagens da CONTRATANTE.

A CONTRATANTE é a única responsável por obter a autorização para o envio de suas mensagens aos destinatários. Portanto, a CONTRATANTE responde sozinha pela prática de envio de mensagens não solicitadas (spam). A CONTRATANTE não pode, inclusive, arguir a solidariedade da PRESTADORA, nem mesmo imputar-lhe responsabilidade subsidiária. Por conseguinte, o armazenamento e o gerenciamento dos dados pessoais contidos nas listagens de e-mails devem seguir os protocolos da LGPD e a CONTRATANTE é a responsável pelo tratamento destes dados.

O envio de mensagens não autorizadas a terceiros (spam) acarreta, a exclusivo critério da PRESTADORA, a rescisão imediata do presente instrumento. Para tal, não é necessária nenhuma comunicação. Neste caso, não haverá a devolução de quaisquer quantias pagas.

Todas as mensagens enviadas por meio do sistema terão a possibilidade de cancelamento de recebimento por parte do destinatário (opt out). Logo, se algum destinatário desejar parar de receber as mensagens, o sistema bloqueará seu endereço e a CONTRATANTE ficará impossibilitada de enviar mensagens para esse endereço.

A PRESTADORA não fornece, sob nenhuma hipótese, listas de destinatários.

A PRESTADORA, sob pena de infração contratual, não poderá fornecer a terceiros, gratuita ou onerosamente, tampouco utilizar por si, as listas de e-mails de seus clientes.

RESPONSABILIDADES DA CONTRATANTE

A CONTRATANTE é a única responsável por eventuais danos causados a terceiros e/ou à PRESTADORA, respondendo sozinha por estes eventuais danos.

A CONTRATANTE deverá remover os endereços de destinatários que não desejam receber suas mensagens.

É de obrigação e responsabilidade da CONTRATANTE a manutenção dos arquivos em original das mensagens enviadas e das listas de contatos, assim como de backup atualizado, de forma a se resguardar de qualquer perda de informações e dados.

Controlar o montante de mensagens enviadas por mês e velocidade dos envios por hora contratado, por meio das informações às quais a CONTRATANTE tem acesso através da interface de administração do serviço. Se for o caso, solicitar ajuda técnica através de ticket na CENTRAL ZIEVO.

Em casos de falhas a CONTRATANTE não deve remover as informações do envio para que os técnicos possam buscar e reconhecer a fonte do problema.

CRÉDITOS ILIMITADOS

Entende-se como créditos ilimitados a indeterminação da quantidade de envios permitidos por mês por parte da PRESTADORA. Essa quantidade será pautada pela limitação dos envios por hora do servidor contratado.

ANEXO 2 – CLÁUSULAS APLICÁVEIS AO SERVIÇO DE E-MAIL CORPORATIVO ESPECIFICAÇÕES DO SERVIÇO

Servidor de envio de mensagens eletrônicas voltado para mensagens corporativas.

Serviço de envio de mensagens eletrônicas com IP de envio dedicado.

Disponibilização de ferramentas de otimização de envio e recebimento de mensagens.

PLANO CONTRATADO

Plano de envio de mensagens corporativas através de um protocolo SMTP (ferramenta de terceiros) que otimiza a entregabilidade e o recebimento de mensagens eletrônicas.

Serviço com espaço de armazenamento de mensagens determinado pelo plano contratado.

Serviço com quantidade de envios de e-mails por hora determinado pelo plano contratado.

Serviço com quantidade de contas determinada pelo plano contratado.

DESTINATÁRIOS DOS E-MAILS

O uso do serviço supracitado para o envio de mensagens não autorizadas a terceiros (spam) acarreta, a exclusivo critério da PRESTADORA, a rescisão imediata do presente instrumento. Para tal, não é necessária nenhuma comunicação. Neste caso, não haverá a devolução de quaisquer quantias pagas, de acordo com as cláusulas 9.4.2, 9.4.3 e 9.4.4 deste contrato.

A PRESTADORA, sob pena de infração contratual, não poderá fornecer a terceiros, gratuita ou onerosamente, tampouco utilizar por si as listas de e-mails de seus clientes.

A CONTRATANTE é a única responsável por obter a autorização para o envio de suas mensagens aos destinatários. Portanto, a CONTRATANTE responde sozinha pela prática de envio de mensagens não solicitadas (spam). A CONTRATANTE não pode, inclusive, arguir a solidariedade da PRESTADORA, nem mesmo imputar-lhe responsabilidade subsidiária. Por conseguinte, o armazenamento e o gerenciamento dos dados pessoais contidos nas listagens de e-mails devem seguir os protocolos da LGPD e a CONTRATANTE é a responsável pelo tratamento destes dados.

ANEXO 3 – CLÁUSULAS APLICÁVEIS AO SERVIÇO DE FILTRO DE E-MAILS – ENTRADA OU SAÍDA

ESPECIFICAÇÕES DO SERVIÇO

Licenciamento de softwares de filtragem de e-mails desenvolvido e mantido por empresas parceiras. "terceirizado".

Filtragem de entrada de e-mails com foco em redução de recebimento de spam.

Filtragem de saída de e-mails com foco em entregabilidade e melhoria de reputação da rede.

A PRESTADORA fornece apenas o licenciamento do software de filtragem de e-mails, por ser uma ferramenta de terceiros, nenhuma mensagem enviada ou recebida trafega pelos servidores da PRESTADORA.

A PRESTADORA é a distribuidora da licença do software, sem gozar de autonomia para resolver problemas que possam surgir no decorrer do contrato dos serviços, tais como servidor off, falha de hardware, falha de software, falha de conexão, falha de entrega ou recebimento de e-mails etc.; nesses casos, apenas a equipe de suporte técnico dos próprios fornecedores contratados está autorizada e habilitada a solucioná-los.

A PRESTADORA não se responsabiliza por falhas decorrentes de má operação do usuário quanto ao sistema ofertado.

Caso ocorra qualquer falha, tanto na prestação de serviços, quanto no sistema, a PRESTADORA ficará isenta de qualquer indenização que seja pleiteada.

PLANO CONTRATADO

Plano de envio de mensagens corporativas através de um protocolo SMTP (ferramenta de terceiros) que otimiza a entregabilidade e o recebimento de mensagens eletrônicas.

Serviço com disponibilidade de quantidade de domínios e e-mails determinado pelo plano contratado.

Serviço com quantidade de envios de e-mails por hora determinado pelo plano contratado.

Serviço com tipo de filtragem de entrada, saída ou ambos determinada pelo plano contratado.

DESTINATÁRIOS DOS E-MAILS

O uso do serviço supracitado para o envio de mensagens não autorizadas a terceiros (spam) acarreta, a exclusivo critério da PRESTADORA, a rescisão imediata do presente instrumento. Para tal, não é necessária nenhuma comunicação. Neste caso, não haverá a devolução de quaisquer quantias pagas, de acordo com as cláusulas 9.4.2, 9.4.3 e 9.4.4 deste contrato.

A PRESTADORA, sob pena de infração contratual, não poderá fornecer a terceiros, gratuita ou onerosamente, tampouco utilizar por si as listas de e-mails de seus clientes.

A CONTRATANTE é a única responsável por obter a autorização para o envio de suas mensagens aos destinatários. Portanto, a CONTRATANTE responde sozinha pela prática de envio de mensagens não solicitadas (spam). A CONTRATANTE não pode, inclusive, arguir a solidariedade da PRESTADORA, nem mesmo imputar-lhe responsabilidade subsidiária. Por conseguinte, o armazenamento e o gerenciamento dos dados pessoais contidos nas listagens de e-mails devem seguir os protocolos da LGPD e a CONTRATANTE é a responsável pelo tratamento destes dados.

ANEXO 4 – CLÁUSULAS APLICÁVEIS AO SERVIÇO DE SMTP EXTERNO ESPECIFICAÇÕES DO SERVIÇO

Concessão temporária e não exclusiva do uso do plano de serviço denominado SMTP EXTERNO

O serviço de SMTP EXTERNO consiste num sistema de disparo de e-mails através do protocolo SMTP. Esse sistema não permite a leitura ou o recebimento dos e-mails pelo usuário. O sistema permite a integração do nosso protocolo SMTP com a própria aplicação de envios e recebimentos de e-mails do cliente.

O sistema de SMTP contratado fica hospedado no servidor da PRESTADORA e poderá ser acessado pela CONTRATANTE através dos dados de acesso administrativos enviados pela PRESTADORA.

A PRESTADORA garante até uma troca de IP mensalmente, caso seja necessário do ponto de vista técnico.

SISTEMA DE ENVIOS

Por este ato a CONTRATANTE declara que tem conhecimento do funcionamento do sistema, no que se refere a sua finalidade, usabilidade e demais características a ele pertinentes. Uma vez que a PRESTADORA disponibilizou em seu portal de vendas online todas as informações necessárias sobre o produto, uma ferramenta de demonstração, vídeos tutoriais e um manual básico de utilização.

PLANO DE SERVIÇO

O plano de serviço oferecido pela PRESTADORA corresponde ao sistema de SMTP EXTERNO capacitado para o envio do montante de mensagens (e-mails) que a CONTRATANTE adquiriu no ato da assinatura no portal de vendas online.

A CONTRATANTE tem conhecimento de que não será possível ultrapassar os volumes de envio contratados. Caso a CONTRATANTE atinja este limite, não poderá mais enviar novas mensagens (e-mails). Caso a CONTRATANTE perceba que necessitará de aumento nos limites, esta deverá solicitar, com ao menos 48h de antecedência, o upgrade de plano.

DESTINATÁRIOS DOS E-MAILS

A CONTRATANTE é responsável pela obtenção lícita das listas e-mails. Estes destinatários devem, obrigatoriamente, ter autorizado previamente o recebimento das mensagens da CONTRATANTE.

A CONTRATANTE é a única responsável por obter a autorização para o envio de suas mensagens aos destinatários. Portanto, a CONTRATANTE responde sozinha pela prática de envio de mensagens não solicitadas (spam). A CONTRATANTE não pode, inclusive, arguir a solidariedade da PRESTADORA, nem mesmo imputar-lhe responsabilidade subsidiária. Por conseguinte, o armazenamento e o gerenciamento dos dados pessoais contidos nas listagens de e-mails devem seguir os protocolos da LGPD e a CONTRATANTE é a responsável pelo tratamento destes dados.

O envio de mensagens não autorizadas a terceiros (spam) acarreta, a exclusivo critério da PRESTADORA, a rescisão imediata do presente instrumento. Para tal, não é necessária nenhuma comunicação. Neste caso, não haverá a devolução de quaisquer quantias pagas.

Todas as mensagens enviadas por meio do sistema terão a possibilidade de cancelamento de recebimento por parte do destinatário (opt out). Logo, se algum destinatário desejar parar de receber as mensagens, o sistema bloqueará seu endereço e a CONTRATANTE ficará impossibilitada de enviar mensagens para esse endereço.

A PRESTADORA não fornece, sob nenhuma hipótese, listas de destinatários.

A PRESTADORA, sob pena de infração contratual, não poderá fornecer a terceiros, gratuita ou onerosamente, tampouco utilizar por si, as listas de e-mails de seus clientes.

Fica certo e ajustado que os serviços oferecidos por meio deste contrato consistem na disponibilização do protocolo de SMTP para o envio de e-mails via web. Desse modo, a PRESTADORA não se compromete nem garante o efetivo recebimento das mensagens por parte do destinatário. Uma vez que o recebimento de e-mails não depende da qualidade do sistema de envios, mas sim de fatores alheios aos serviços prestados, tais como o próprio sistema de integração da aplicação de SMTP, como também os provedores de e-mails aos quais a CONTRATANTE está realizando envios, a qualidade de suas listas e de suas campanhas.

A PRESTADORA garante o envio das mensagens de e-mail, mas não garante a entrega delas aos seus destinatários. A CONTRATANTE tem conhecimento de que os provedores de internet têm políticas de combate ao spam. Essas políticas levam em consideração várias variantes do envio de e-mail marketing, tais como: o assunto das mensagens, as palavras existentes em seu conteúdo, o nome do remetente, o tempo de registro do domínio do remetente, a correta indicação do endereço de e-mail do destinatário etc. Todas essas variantes contribuem para o recebimento ou o não-recebimento da mensagem pelo seu destinatário.

Portanto, como os aspectos citados são alheios ao serviço oferecido pela PRESTADORA, fica certo e ajustado que não existe compromisso ou garantia de que as mensagens enviadas serão efetivamente recebidas pelos destinatários delas.

ANEXO 5 – CLÁUSULAS APLICÁVEIS AO SERVIÇO DE BACKUP VIA FTP ESPECIFICAÇÃO DO SERVIÇO

Servidor de backup voltado para o armazenamento de cópias de segurança de arquivos da PRESTADORA.

Painel próprio para gerenciamento dos arquivos através de conexão via FTP.

PLANO DE SERVIÇO

Espaço para armazenamento de conteúdos determinado de acordo com o plano contratado.

Disponibilização dos dados de acesso para logar no painel de gerenciamento dos conteúdos do backup de segurança e para acesso ao FTP.

CONTEÚDOS HOSPEDADOS

É de única e exclusiva responsabilidade da CONTRATANTE os conteúdos armazenados no servidor de backup da PRESTADORA de acordo com as cláusulas décima terceira deste contrato.

Os conteúdos hospedados devem ser cópias de conteúdos pré-existent em outros servidores, uma vez que o serviço é voltado para guardar cópias de segurança.

As cópias de segurança hospedadas nos servidores da PRESTADORA não devem ser as únicas existentes, uma vez que o serviço está sujeito a falhas, mesmo que a PRESTADORA mantenha suas próprias cópias de segurança.

ANEXO 6 – CLÁUSULAS APLICÁVEIS AO SERVIÇO DE HOSPEDAGEM ESPECIFICAÇÃO DO SERVIÇO

Alocação de espaço em disco em servidores cloud dedicados para armazenamento de conteúdos de sites e blogs; bem como ferramentas necessárias para a publicação dos conteúdos armazenados no sistema de informação World Wide Web (WWW), como cortesia da PRESTADORA e a critério da PRESTADORA.

As ferramentas para a criação de sites oferecidas pela PRESTADORA podem ser modificadas, alteradas, retiradas ou acrescentadas a critério da PRESTADORA a qualquer momento.

Os serviços oferecidos pela PRESTADORA não contam com a disponibilização de ambientes com versões diferentes de STABLE/RELEASE.

Os serviços oferecidos pela PRESTADORA não contam com quaisquer análises e desenvolvimento de sistemas ou sites.

PLANO DE SERVIÇO

O plano de serviço oferecido pela PRESTADORA consiste num espaço reservado a CONTRATANTE no servidor da PRESTADORA com as características descritas no plano escolhido pela CONTRATANTE no ato da aquisição do produto, seja na primeira contratação, no downgrade, no upgrade ou em trocas de planos.

A CONTRATANTE tem a ciência de que não será possível ultrapassar os limites do pacote contratado. Caso a CONTRATANTE perceba que necessitará do aumento dos recursos, esta deverá consultar a possibilidade e, se possível, solicitar o upgrade de plano com ao menos 48h de antecedência.

Fica certo e ajustado que os serviços oferecidos por meio deste contrato consistem na disponibilização de um determinado espaço num servidor de hospedagem pelo prazo de 30 (trinta) dias corridos, podendo ser renovado o contrato mediante do pagamento da próxima fatura já gerada pelo sistema da PRESTADORA 10 (dez) dias antes da expiração deste contrato.

O CONTRATANTE pode e deve associar um domínio próprio aos serviços prestados.

MIGRAÇÃO

Caso a CONTRATANTE deseje fazer a migração do conteúdo de outra hospedagem para a hospedagem contratada com a PRESTADORA, primeiramente, é necessário que se realize a contratação do novo plano e mantenha-os ativos para que a migração possa ser feita.

A migração gratuita será feita somente em casos de hospedagem Cpanel, e para contas de até 20GB de arquivos, bancos de dados e outros recursos que compõem a estrutura de hospedagem de sites, exceto e-mails.

Para migrar contas acima de 20GB de arquivos ou que utilize outro painel, será necessário fazer o orçamento com a nossa equipe comercial.

Para poder realizar as migrações entre contas Cpanel é necessário que seja possível executar as rotinas de backup padrão do cPanel.

A PRESTADORA não realiza migrações com caráter de downgrade, nesses casos é preciso que o próprio cliente realize sua própria migração.

A PRESTADORA não define o prazo para a conclusão da migração, uma vez que existem inúmeros fatores externos que podem interferir no processo de migração. Tais como: limitações do servidor de origem, informações incompletas ou incorretas, dentre outros.

A PRESTADORA orienta que, após a conclusão da migração, o CONTRATANTE verifique os dados e siga atentamente as instruções de alteração e atualização de DNS.

Caso a PRESTADORA não tenha retorno do CONTRATANTE num prazo de 2 dias úteis após a migração, não será feita nova migração e, para possíveis correções, poderá ser cobrado um valor a parte.

ANEXO 7 – CLÁUSULAS APLICÁVEIS AO SERVIÇO DE STREAMING ESPECIFICAÇÃO DO SERVIÇO

Sistema online para captação dos conteúdos de áudio e/ou de vídeo (de acordo com o plano contratado) da CONTRATANTE e sua respectiva transmissão na rede mundial de computadores.

Sistema online fornecido pela PRESTADORA para manuseio e gerenciamento dos conteúdos de áudio ou vídeo da CONTRATANTE via internet.

PLANO DE SERVIÇO

Os conteúdos podem ser inseridos pela CONTRATANTE no painel de controle do streaming, ou transmitidos ao vivo. O CONTRATANTE também pode usufruir dos conteúdos disponibilizados pela PRESTADORA no painel, desde que sua transmissão esteja de acordo com as políticas de uso de cada conteúdo perante o órgão que o regulariza.

Os conteúdos de áudio ou vídeo, ao serem inseridos no painel de streaming, somente transita pelos servidores da PRESTADORA até serem transmitidos. Os backups realizados pela PRESTADORA são destinados somente à restituição da plataforma em caso de panes e/ou bugs.

Os planos de serviço de streaming oferecidos pela PRESTADORA contam com a função AutoDJ. Essa função possui um certo espaço de armazenamento, de acordo com o plano contratado, e suporta arquivos no formato informado no site. Os arquivos armazenados na função AutoDJ são destinados para transmissão das playlist sob demanda, não podendo ser utilizado como forma de armazenamento de backup de arquivos de áudio.

Os conteúdos adicionais ao produto de streaming disponibilizados pela PRESTADORA são concedidos ao cliente somente nos planos que os contém como parte de sua descrição. Reservamo-nos no direito de não os conceder separadamente.

O plano de serviço oferecido pela PRESTADORA disponibiliza funções voltadas para o download de conteúdo de vídeo e áudio disponíveis na Internet. Contudo, a transmissão desses conteúdos através do painel de streaming oferecido pela PRESTADORA é de total responsabilidade da CONTRATANTE, devendo, portanto, estar de acordo com a legislação no que se refere aos direitos autorais, de imagem e intelectuais da obra em questão.

DIREITOS AUTORAIS

Cabe única e exclusivamente à CONTRATANTE a responsabilidade dos conteúdos de vídeo e/ou áudio transmitidos através da plataforma de streaming concedida pela PRESTADORA.

A utilização do acervo de conteúdo de áudio e/ou vídeo concedidos pela PRESTADORA é de total responsabilidade da CONTRATANTE. Tanto no que diz respeito à transmissão, quanto no que diz respeito às políticas de uso desse conteúdo perante os órgãos competentes. Ao utilizar os serviços concedidos pela PRESTADORA, a CONTRATANTE declara ciência e responsabilidade sobre todo e qualquer conteúdo vinculado à rede de internet.

INSTRUMENTO PARTICULAR DE CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS

Caso a CONTRATANTE venha a ser penalizado pelo uso irregular dos conteúdos transmitidos caberá única e exclusivamente a ele responder ao ônus, dado que a PRESTADORA fornece a solução de streaming, mas não gerencia os conteúdos ali transmitidos.

Todo conteúdo transmitido através da solução de streaming oferecido pela PRESTADORA deve ter autorização prévia dos titulares de direito daquela obra. Essa autorização deve ser requerida e adquirida pela CONTRATANTE.

A PRESTADORA reserva seu direito de terminar ou cancelar ou suspender a conta de clientes que violem as políticas de uso (tanto brasileiras quanto estrangeiras) de conteúdo de áudio ou vídeo, ou que violem os direitos autorais e de propriedade intelectual de terceiros.

APLICATIVO

O aplicativo é disponibilizado dentro do painel de streaming e deve ser gerado pelo cliente, de acordo com as instruções do suporte técnico da PRESTADORA e tutoriais fornecidos por ela.

O aplicativo estará disponibilizado somente nos painéis de streaming cujo plano contemple esse adicional do serviço de streaming.

A publicação do aplicativo é de responsabilidade do próprio CONTRATANTE.

Os conteúdos de vídeos e áudios disponibilizados pela PRESTADORA estarão disponíveis somente nos planos que contemplem esse adicional.

Os conteúdos supracitados não são produzidos pela PRESTADORA e sim terceirizados. Desse modo, estamos sujeitos a mudanças nesses conteúdos: seja de locutor, tempo, nome etc. Como também estamos sujeitos a indisponibilidade do conteúdo.

A PRESTADORA não se responsabiliza pelas contingências supracitadas.

A PRESTADORA reserva-se ao direito de encerrar a disponibilização de quaisquer dos conteúdos, ou trocá-los, a seu livre e exclusivo critério e sem aviso prévio.

Os conteúdos disponibilizados devem ser única e exclusivamente vinculados à rádio da CONTRATANTE, não podendo ser copiado ou comercializado a terceiros.

TRANSMISSÕES AO VIVO

A transmissão ao vivo é disponibilizada com qualidade de transmissão de acordo com o plano contratado.

INSTRUMENTO PARTICULAR DE CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS

O alcance da qualidade de transmissão descrita no plano não depende exclusivamente do servidor de transmissão, mas também da estrutura física através da qual é articulada a transmissão, bem como das configurações dos aparelhos utilizados e do software de conexão e da qualidade e estabilidade da internet utilizada.

A PRESTADORA possui tutoriais que auxiliam na configuração do software de conexão, mas não presta suporte a problemas decorrentes desses softwares, pois não tem autoridade sobre eles.

LIMITAÇÕES DO PLANO

O plano contratado possui hospedagem num servidor compartilhado. Assim, existem limites da utilização de recursos do CPU do servidor.

Fica certo e ajustado que os limites de utilização de recursos do CPU foram descritos no arquivo Permissão de utilização dos recursos disponível no portal Ajuda da PRESTADORA (<https://ajuda.zievo.com.br/permissoao-de-utilizacao-dos-recursos/>).

Ao concordar com este contrato, automaticamente, a CONTRATANTE afirma que leu e concorda com os termos de Permissão de utilização dos recursos.

Caso a CONTRATANTE exceda a quantidade estipulada por essas permissões, ele será notificado e terá de migrar para um plano Dedicado.

A PRESTADORA se reserva do direito de suspender a conta caso não haja um retorno do cliente, uma vez que ao ultrapassar os limites estipulados, os demais clientes da PRESTADORA podem ser prejudicados.

ANEXO 8 – CLÁUSULAS APLICÁVEIS AO SERVIÇO DE SITE ADMINISTRÁVEL

ESPECIFICAÇÃO DO SERVIÇO

O site administrável é um template padrão disponibilizado para o cliente. Esse template possui um painel de controle por onde o cliente pode editar as informações bases do site de acordo com sua marca.

Os arquivos que compõem o template do site administrável (código-fonte) não são de propriedade da CONTRATANTE.

A hospedagem do site é fornecida gratuitamente e é de uso único e exclusivo do site administrável, não podendo ser utilizada para hospedar quaisquer outros conteúdos, a não ser aqueles referentes à edição do template do site.

O cliente terá acesso ao painel de controle de hospedagem do site utilizado pela PRESTADORA.

Poderá ser concedido ao cliente, a seu critério, um subdomínio gratuito para uso do plano de serviço.

PLANO DE SERVIÇO

INSTRUMENTO PARTICULAR DE CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS

O plano de serviço oferecido pela PRESTADORA consiste num espaço reservado à CONTRATANTE no servidor da PRESTADORA com as características descritas no plano escolhido pela CONTRATANTE no ato da aquisição do produto. seja na primeira contratação, no downgrade, no upgrade ou em trocas de planos.

A CONTRATANTE tem a ciência de que não será possível ultrapassar os limites do pacote contratado. Caso a CONTRATANTE perceba que necessitará do aumento dos recursos, esta deverá consultar a possibilidade e, se possível, solicitar o upgrade de plano com ao menos 48h de antecedência.

Fica certo e ajustado que os serviços oferecidos por meio deste contrato consistem na disponibilização de um determinado espaço num servidor de hospedagem pelo prazo de 30 (trinta) dias corridos, podendo ser renovado o contrato mediante do pagamento da próxima fatura já gerada pelo sistema da PRESTADORA 10 dias antes da expiração deste contrato.

O CONTRATANTE pode associar um domínio próprio ao site administrável para sua utilização, caso não queira utilizar o subdomínio gratuito oferecido pela PRESTADORA.

Não é possível hospedar o site administrável concedido pela PRESTADORA em outro provedor de hospedagem.

A PRESTADORA não se responsabiliza pela má utilização ou transtornos causados pelos recursos oferecidos no painel de site administrável pela CONTRATANTE, tal como o 'módulo livre'.

CONTAS DE E-MAILS

A PRESTADORA oferece, junto ao serviço de hospedagem de site e o template do site administrável, o serviço de e-mails.

A quantidade de contas de e-mails e o espaço de armazenamento dos conteúdos recebidos por este e-mail serão determinadas de acordo com o plano contratado.

Não é permitido fazer o envio de spam, e-mail marketing, ou envios transacionais a partir das contas de e-mails do plano em questão, de acordo com as cláusulas 9.4.3, 9.4.4 e 9.4.5 deste contrato.

O CONTRATANTE se responsabiliza única e exclusivamente pelos conteúdos enviados e recebidos através das contas de e-mails oferecidas pela PRESTADORA.

COMPLEMENTO

No combo site + rádio, as configurações do plano de site são pré-definidas de acordo com a descrição do plano mais básico de site administrável disponível no portal de vendas.

O combo site + rádio pode deixar de existir, a critério da PRESTADORA, ou ser modificado. Caso isso ocorra, será lançado um anexo, registrado em cartório, com as novas descrições.

ANEXO 9 – CLÁUSULAS APLICÁVEIS AO SERVIÇO DE DOMÍNIO ESPECIFICAÇÃO DO SERVIÇO

Disponibilização de registro de domínio no registro.br através de nosso portal de vendas na plataforma Central ZIEVO.

Disponibilização de registro de domínio através de uma integração do painel da PRESTADORA com o registrador de domínios internacionais.

PRODUTO ADQUIRIDO

Os domínios são registrados com os dados cadastrais fornecidos pelo cliente à PRESTADORA no momento da contratação pela Central ZIEVO.

O domínio registrado pertence única e exclusivamente à CONTRATANTE, estando vinculado à PRESTADORA somente no período em a CONTRATANTE mantiver serviços ativos com a PRESTADORA.

O domínio é somente o endereço para acesso à plataforma de serviço PRESTADORA com a PRESTADORA (site, hospedagem, plano de revenda, e-mail marketing etc.), não a plataforma em si.

O domínio é registrado no prazo de até 7 dias úteis após a confirmação de pagamento por parte da PRESTADORA, mas normalmente ocorre no tempo médio de 24hs.

A PRESTADORA reserva-se ao direito de não registrar domínios que não estejam vinculados a um serviço oferecido por ela.

Uma vez registrado o domínio, o nome escolhido não pode ser alterado.

Uma vez registrado o domínio, a PRESTADORA não tem a obrigação de devolver a quantia paga, uma vez que essa foi repassada à organização responsável pelo registro do domínio.

OBRIGAÇÕES DA PRESTADORA

Repassar os valores pagos pela CONTRATANTE às organizações responsáveis pelo registro do domínio de acordo com a extensão selecionada pela CONTRATANTE.

Informar aa CONTRATANTE quanto ao vencimento do tempo de utilização do serviço para sua devida renovação, caso a CONTRATANTE ainda possua serviços com a PRESTADORA no período de sua expiração.

ANEXO 10 – CLÁUSULAS APLICÁVEIS AO SERVIÇO DE TELEFONIA VOIP

ESPECIFICAÇÕES GERAIS

PROVIMENTO DE ACESSO A REDE VOIP: é um serviço relacionado à conexão e autenticação de usuários, disponibilização de infraestruturas, configurações e manutenções diversas dentre outros serviços de valor adicionado, o qual não se confunde com quaisquer das modalidades dos serviços de telecomunicações, com o objetivo de propiciar meios para que o CONTRATANTE possa efetuar chamadas de áudio via internet conectando-se ou não aos serviços de telecomunicações prestados por empresas devidamente homologadas pela Anatel;

LOCAÇÃO DE INFRAESTRUTURA: é a disponibilização remunerada de materiais, equipamentos e/ou estruturas utilizados pela CONTRATANTE para viabilizar a fruição dos serviços de telecomunicações;

VOIP: é um serviço de valor adicionado, que não se confunde com quaisquer das modalidades dos serviços de telecomunicações, que apenas agrega a um serviço de telecomunicações preexistentes novas utilidades relacionadas à transmissão de voz sobre o protocolo IP;

SERVIÇO DE VALOR ADICIONADO (SVA): é a atividade que acrescenta, a um serviço de telecomunicações que lhe dá suporte e com o qual não se confunde, que apenas agrega a um serviço de telecomunicações preexistentes novas utilidades relacionadas ao acesso, armazenamento, apresentação, movimentação ou recuperação de informações, conforme art. 61 da Lei 9.472/97 (LGT).

DIREITOS SOBRE PROPRIEDADE INTELECTUAL: significam todos os direitos sobre invenções, patentes, direitos de desenho, copyright, marcas, marcas de serviço, nomes comerciais, segredos comerciais, nomes de domínio da Internet, endereços de e-mail, know-how, nomes de domínio, modelos utilitários, direitos sobre base de dados, direitos sobre informações proprietárias e, em cada um desses casos, seja registrado (incluindo solicitação de registro) ou não, e quaisquer outros direitos sobre propriedade intelectual, quando e onde aplicáveis.

EVENTO DE FORÇA MAIOR: significa qualquer evento ou circunstância que esteja além do controle de uma Parte e que afete o desenvolvimento de quaisquer de suas obrigações sob o Contrato, incluindo desastres naturais, incêndio, enchente ou outras catástrofes, atos do governo ou de inimigo público, emergências nacionais, insurreições, tumultos, guerra ou atos de guerra, greves de órgãos públicos, disputas industriais, atos ou omissões da outra Parte.

CONSIDERAÇÕES:

Considerando que o VOIP é um serviço de valor adicionado, que não se confunde com quaisquer das modalidades dos serviços de telecomunicações, que apenas agrega a um serviço de telecomunicações preexistentes novas utilidades relacionadas à transmissão de voz sobre o protocolo IP.

INSTRUMENTO PARTICULAR DE CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS

Considerando que, para a prestação dos Serviços VOIP, será necessária a contratação pelo CLIENTE dos serviços de comunicação multimídia (SCM), assim considerado como a cessão e administração da infraestrutura de telecomunicações necessária à interligação do CLIENTE a um provedor de serviços de conexão à internet (PSCI).

Considerando que é facultado ao CLIENTE a contratação de quaisquer empresas autorizadas pela ANATEL à prestação dos serviços de comunicação multimídia, inclusive a própria PRESTADORA, que é também autorizada pela ANATEL à prestação dos serviços de comunicação multimídia (SCM), conforme Ato Autorizador n.º 6489/2020 e processo de Outorga n.º 53500.050183/2020-91.

Considerando que, caso o cliente decida pela contratação da própria PRESTADORA para a prestação dos serviços de telecomunicações, esta contratação será celebrada, em comum acordo entre as partes, através de instrumento autônomo, em separado, não se confundindo com a prestação dos serviços VOIP objeto do presente instrumento.

Considerando que, na prestação dos serviços VOIP objeto do presente instrumento, a PRESTADORA não inicia e termina simultaneamente uma "chamada" na rede pública de telecomunicações, já que, quando o CLIENTE inicia uma "chamada", esta se inicia na rede IP; e quando um cliente recebe uma "chamada", esta se encerra na rede "IP", o que cumpre devidamente as diretrizes da ANATEL.

Considerando que para prestação dos Serviços VOIP, a PRESTADORA utilizará os números DDR (recursos de numeração) contratados de operadoras de telecomunicações. Os números DDR são conjuntos de caracteres numéricos ou alfanuméricos utilizados para permitir o estabelecimento de conexões entre diferentes terminações de rede, sendo que:

- a) Os números DDR são utilizados pela própria PRESTADORA para o recebimento das chamadas advindas da rede pública de telecomunicações, e não pelo CLIENTE. Não são em hipótese alguma cedidos, gratuita ou onerosamente, ao CLIENTE.
- b) Os números DDR são utilizados pela própria PRESTADORA para fins de possibilitar a interação de chamadas entre a Rede IP e a Rede Pública de Telecomunicações.
- c) Os números DDR podem coincidir com a identificação atribuída gratuitamente pela PRESTADORA para identificar o CLIENTE em seu servidor. Caso não ocorra esta coincidência, a PRESTADORA disponibilizará gratuitamente ao CLIENTE outro código de identificação, sem qualquer relação com a rede pública de telecomunicações.
- d) Os números DDR podem coincidir com números já anteriormente utilizados por outras empresas e que foram disponibilizados após um período de inatividade. Neste caso, o recebimento de ligações e ofertas, e a publicidade, tanto passiva quanto ativa, deve ser verificada pelo CONTRATANTE, pois pode ser necessário atualizar o usuário do número em bancos de dados particulares, para os mesmos fins. Caso ocorra, pode também ser solicitado à ZIEVO a substituição do número sem custos às partes e respeitados os prazos devidos.

Resolvem as partes, em comum acordo, celebrar o presente "INSTRUMENTO PARTICULAR DE CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS", o que fazem de acordo com as seguintes condições:

ESPECIFICAÇÕES DO SERVIÇO

INSTRUMENTO PARTICULAR DE CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS

Constitui objeto do presente Contrato a prestação, pela ZIEVO em favor do CONTRATANTE, dos serviços de transmissão de voz por meio do Protocolo IP (VOIP) e utilização de meios de transmissão de tecnologia digital, em forma de pacotes de dados, incluindo o gerenciamento e manutenção de redes, locação e manutenção de equipamentos, transporte e tarifação de chamadas, para CONTRATANTES do mercado empresarial, sob demanda, fornecendo condições comerciais e instrumentais para interligação da rede do CONTRATANTE e de sua operadora de telecomunicações de acordo com as cláusulas e condições previstas neste instrumento e no respectivo TERMO DE CONTRATAÇÃO.

A CONTRATANTE neste ato toma ciência de que o serviço ora contratado, dado a sua natureza e características peculiares, não constitui um serviço de telefonia fixa comutada.

A CONTRATANTE se compromete a apresentar a documentação para validação cadastral em caso de encerramento dos serviços e recontração posterior, caso a recontração se dê após 60 (sessenta) dias do término dos serviços.

DO SERVIÇO DE BANDA LARGA

A qualidade do serviço prestado não depende somente dos recursos utilizados pela CONTRATADA, mas também da qualidade de internet da CONTRATANTE.

Não é recomendada a utilização de internet discada, internet via rádio e até mesmo wireless. Recomendamos o uso de internet cabeada, bem como é recomendada uma conexão com qualidade de no mínimo 600 KB por ligação.

PERDA DE SERVIÇO POR MOTIVOS EXTERNOS

A CONTRATANTE declara-se ciente de que os serviços aqui pactuados não funcionam em caso de falta de energia elétrica, ou durante quedas de conexão de internet.

Os serviços poderão ser interrompidos ou degradados na ocorrência de qualquer evento ou circunstância que esteja além do controle de uma Parte e que afete o desenvolvimento de quaisquer de suas obrigações sob o Contrato, incluindo desastres naturais, incêndio, enchente ou outras catástrofes, atos do governo ou de inimigo público, emergências nacionais, insurreições, tumultos, guerra ou atos de guerra, greves de órgãos públicos, disputas industriais, atos ou omissões da outra Parte.

O atraso ou falta de cumprimento de qualquer obrigação de instalação, início ou continuação do serviço por parte da CONTRATADA não gerará qualquer tipo de responsabilidade da mesma caso sejam motivados por caso fortuito e de força maior nos termos do artigo 393 do Código Civil Brasileiro.

TARIFICAÇÃO DAS LIGAÇÕES

Em cumprimento da **Resolução nº 752 de 22 de junho de 2022 da Anatel**, a partir de **01 de julho de 2022**, a Zievo fatura as chamadas efetuadas a partir de seu atendimento, independentemente de sua duração. Isso justifica-se, pois, com a resolução supracitada, o inciso III do art. 12 da Resolução nº 424, de 6 de dezembro de 2005 fora suprasumido, passando a vigorar o seguinte texto:

INSTRUMENTO PARTICULAR DE CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS

"Art.12. A tarifação das chamadas do STFC prestado no regime público deve obedecer aos seguintes tempos limites:

I – unidade de tempo de tarifação: 6 (seis) segundos;

II – tempo de tarifação mínima: 30 (trinta) segundos;

III – chamadas faturáveis: ~~somente são faturáveis chamadas com duração superior a 3 (três) segundos, observando o disposto no inciso VI;~~

Isso significa que, com a nova resolução da Anatel, fica estabelecido que o faturamento das chamadas começa a iniciar-se assim que a ligação é atendida.

Desse modo, a fim de seguir as diretrizes estabelecidas pela Anatel, a cadência do serviço de telefonia da Zievo passará a ser: 0/30/6.

RESTRIÇÃO DE LIGAÇÕES

O serviço contratado não permite o recebimento de ligações a cobrar.

O serviço contratado não permite ligação pay-per-call.

O serviço PABX Virtual ILIMITADO Fixo e Móvel disponibiliza 1 (um) canal de ligação simultâneo para cada ramal contratado. Ou seja, a cada 1 ramal contratado, o CONTRATANTE poderá realizar 1 chamada simultânea.

A limitação dos canais de ligação não interfere no recebimento de chamadas.

Caso o CONTRATANTE deseje aumentar a quantidade de canais será necessário entrar em contato com a CONTRATADA e consultar tabela de valores vigente.

As assinaturas de planos de PABX Virtual ilimitado são destinadas única e exclusivamente para o uso pessoal (comunicações pessoais ou comerciais), como também devem ser utilizadas única e exclusivamente através do Softphone ou Telefones IP, não sendo permitida a utilização em automatizadores de ligações, ou seja, o seu uso é exclusivo para escritórios e ambiente corporativo onde a atividade fim não é a telefonia. É vedado o uso para operações de vendas como callcenter, telemarketing, discadores, bate papos, rotas de revenda e semelhantes. É vedado o uso para quaisquer tipos de utilização que, mesmo não sendo de telemarketing ou callcenter, assemelhe-se com ela seja pela quantidade de ligações, duração de ligações ou espaçamento de tempo entre elas.

Práticas consideradas de uso ilegítimo e que podem configurar no cancelamento dos serviços prestados pela CONTRATADA:

- A) Uso da assinatura para operações de telemarketing ou central de chamadas;
- B) Revenda de minutos de sua assinatura;
- C) Compartilhamento de ramais entre usuários, seja por PABX, central de chamadas, computador ou qualquer outro meio;

INSTRUMENTO PARTICULAR DE CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS

- D) Realização de chamadas para números (de maneira isolada, sequencial ou automática) com a finalidade de gerar renda para si mesmo ou terceiros por meio dessas chamadas, ao invés da finalidade de comunicações comerciais individuais;
- E) Padrões de chamada incomuns, inconsistentes com o uso normal individual da assinatura, por exemplo, chamadas regulares de curta duração ou chamadas para vários números em um curto período;
- F) Uso dos planos em Discadoras automatizadas e outros softwares de ligações automatizadas;
- G) Ligações excessivas para números 0800, portais de atendimento, e quaisquer espécies de chat de voz.
- H) As partes convencionam que será considerado uso como telemarketing a aferição de 80 (oitenta) ligações diárias ou mais, dispensando qualquer outra caracterização, com pena de suspensão da assinatura imediata e cancelamento do contrato.

Outras práticas aqui não listadas também podem ser relevantes para determinar o uso ilegítimo do serviço contratado, e a CONTRATADA reserva-se o direito de levar em consideração quaisquer atividades ilícitas, proibidas, anormais ou incomuns para essa determinação.

A CONTRATADA poderá, a seu critério, encerrar seu relacionamento com o CONTRATANTE, ou poderá suspender sua assinatura imediatamente se constatar que o uso do serviço prestado está contrário a este Contrato de Prestação de Serviços.

Nos casos razoáveis, a CONTRATADA poderá enviar ao CONTRATANTE um aviso de uso indevido antes da suspensão ou encerramento de sua assinatura e, se cabível, a CONTRATADA poderá oferecer ao CONTRATANTE outra assinatura que se encaixe em sua utilização atual.

A CONTRATADA poderá, a seu critério, configurar quantidades de minutos específicas (franquias) em sua conta à título de controle, para ajudar nas análises periódicas que são realizadas em cada usuário, como também para averiguar se os termos deste contrato não foram desrespeitados pelo CONTRATANTE.

DA VIGÊNCIA DOS SERVIÇOS PRESTADOS

Considerando que o número utilizado para a fruição dos serviços contratados são apenas concentradores de acesso e não recursos STFC ou SMP, uma vez que o contrato seja rescindido, a numeração destinada ao CLIENTE será desativada, não havendo qualquer direito a reativação ou portabilidade.

LIMITAÇÃO DE RESPONSABILIDADE

A PRESTADORA não se responsabiliza por quaisquer falhas, atrasos, paralisações ou interrupções na prestação dos Serviços VOIP causados por limitações ou falhas da rede do CLIENTE, pela utilização inadequada dos equipamentos e serviços pelo CLIENTE, ou por qualquer outra causa que não seja comprovadamente imputada à PRESTADORA.

A PRESTADORA não se responsabiliza por quaisquer falhas na prestação dos serviços de comunicação multimídia, contratados perante empresas terceiras, que venha interromper os Serviços VOIP.

INSTRUMENTO PARTICULAR DE CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS

A PRESTADORA não se responsabiliza pelo conteúdo das informações trocadas entre usuários, nem pelo uso indevido de redes de telecomunicações, sendo tais práticas de responsabilidade exclusiva do CLIENTE, o qual deverá respeitar as leis e regulamentos vigentes, direcionando o uso do Serviço VOIP de forma ética e moral, atendendo à finalidade e à natureza do Serviço prestado, respeitando a intimidade e privacidade de dados, tais como, mas não limitado a, senhas e informações de uso exclusivo e/ou confidencial. O CLIENTE é o único responsável por perdas, lucros cessantes, danos diretos ou indiretos, incidentes ou consequentes, ou multas decorrentes da utilização do Serviço.

Os Serviços VOIP prestados pela PRESTADORA não incluem mecanismos de segurança lógica da rede do CLIENTE, sendo de responsabilidade deste a preservação de seus dados.

O CLIENTE é inteiramente responsável pelo: (i) conteúdo das comunicações e/ou informações transmitidas em decorrência dos serviços objeto do presente Contrato; e (ii) uso e publicação das comunicações e/ou informações através dos serviços objeto do presente Contrato.

A PRESTADORA, em hipótese alguma, será responsável por qualquer tipo de indenização devida em virtude de danos causados a terceiros, inclusive aos órgãos e repartições públicas Federais, Estaduais e Municipais e suas autarquias, danos estes decorrentes de informações veiculadas e acessos realizados pelo CLIENTE, inclusive por multas e penalidades impostas pelo Poder Público, em face da manutenção, veiculação e hospedagem de qualquer tipo de mensagem e informação considerada, por aquele Poder, como ilegal, imprópria ou indevida, ou então, por penalidades decorrentes dos atrasos na adequação de sua infraestrutura.

O CLIENTE tem conhecimento pleno de que os serviços poderão, a qualquer tempo, ser afetados ou temporariamente interrompidos por motivos técnicos/operacionais, em razão de reparos ou manutenções necessárias à prestação dos serviços objeto do presente Contrato, a qualquer tempo, independentemente de aviso prévio, ou qualquer outra formalidade judicial ou extrajudicial, não cabendo à PRESTADORA qualquer ônus ou penalidade.

Da mesma forma, o CLIENTE tem conhecimento de que os serviços poderão ser afetados ou temporariamente interrompidos em decorrência de ato emanado pelo Poder Público Competente, mormente pela ANATEL, que altere ou disponha sobre a vedação e/ou inviabilidade do serviço, a qualquer tempo, independentemente de aviso prévio, ou qualquer outra formalidade judicial ou extrajudicial, não cabendo à PRESTADORA qualquer ônus ou penalidade.

Caso a PRESTADORA seja acionada na justiça em ação a que deu causa o CLIENTE, este se obriga a requerer em juízo a imediata inclusão de seu nome na lide e exclusão da PRESTADORA, se comprometendo ainda a reparar quaisquer despesas ou ônus a este título.

A PRESTADORA não se responsabiliza por quaisquer danos relacionados a algum tipo de programa externo, ou aqueles vulgarmente conhecidos como vírus de informática, por falha de operação por pessoas não autorizadas, falhas na Internet, na infraestrutura do CLIENTE, de energia elétrica, ar condicionado, elementos radioativos ou eletrostáticos, poluentes ou outros assemelhados, e nem pelo uso, instalação ou atendimento a programas de computador e/ou equipamentos de terceiros, ou ainda por qualquer outra causa em que não exista culpa exclusiva da PRESTADORA.

INSTRUMENTO PARTICULAR DE CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS

A PRESTADORA não se responsabiliza pela configuração do número concedido pela prestadora em ferramentas como WhatsApp, Telegrama e outros.

Este instrumento de contrato não se vincula a nenhum outro tipo de serviço, sendo certo que quaisquer novas obrigações ou ajustes entre as partes somente poderão se estabelecer mediante a assinatura de novo instrumento específico.

As partes não poderão ser responsabilizadas pelo não cumprimento de suas obrigações contratuais na hipótese de ocorrência de caso fortuito e/ou de força maior. Nesse caso, a parte impedida de cumprir suas obrigações deverá informar a outra, de imediato, por escrito, da ocorrência do referido evento.

A PRESTADORA somente será responsável pelos danos diretos por ela comprovadamente causados, excluindo-se de sua responsabilidade os lucros cessantes e os danos indiretos. Qualquer indenização porventura devida pela PRESTADORA limitar-se-á ao valor total dos serviços pagos pelo CLIENTE, até a data da rescisão.

As partes reconhecem e aceitam que a extinção ou a limitação de responsabilidade previstas neste instrumento constituem fator determinante para a fixação e quantificação da remuneração cobrada pelos serviços.

USUÁRIOS DO SISTEMA

O CONTRATANTE poderá acessar o sistema por meio de usuário e senha a serem disponibilizados pela PRESTADORA.

É de responsabilidade exclusiva da CONTRATANTE a manutenção do sigilo da senha, bem como sua utilização.

A PRESTADORA não se responsabiliza por falhas decorrentes de má gestão do usuário, especialmente no que se refere a senhas, cadastros e à segurança de dados em geral, incluindo-se aqui a exigência de manutenção, por parte da CONTRATANTE de programa antivírus.

A PRESTADORA não se responsabiliza por falhas decorrentes de má operação do usuário quanto ao sistema ofertado.

Em caso de pedido de substituição da senha, a PRESTADORA apenas o atenderá enviando a nova senha para os e-mails que constem na conta da CONTRATANTE.

PORTABILIDADE DE ENTRADA

No caso de haver solicitação de portabilidade de entrada (quando o cliente deseja portar seu número para a estrutura ZIEVO), as regras abaixo devem ser observadas:

A) A portabilidade é efetivada em até 60 dias úteis para ser efetivada, geralmente ocorrendo em até 7 dias, e depende necessariamente que o número portado esteja elegível para tal e a documentação esteja completa.

INSTRUMENTO PARTICULAR DE CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS

- B) Dados Cadastrais: Os números que serão portados devem estar cadastrados na operadora atual com o mesmo CNPJ e Razão Social (em caso de pessoa jurídica) ou mesmo CPF e nome (em caso de pessoa física) que os informados no ato da contratação com a PRESTADORA.
- C) Para esta comprovação dos dados cadastrais, a CONTRATANTE deve enviar a seus documentos digitalizados, bem como uma cópia de sua conta no atual serviço de telefonia.
- D) Agendamento: a portabilidade só pode ser realizada em no mínimo 3 (três) dias úteis após a solicitação. Além disso, somente poderá ocorrer dentro das 5 (cinco) janelas possíveis: 8h, 12h, 16h, 20h e 22h em dias úteis.
- E) No caso de solicitação de portabilidade com dados divergentes dos existentes na Operadora atual, a negativa da Operadora atual poderá ocorrer em até 3 (três) dias após a solicitação, causando atrasos na finalização do processo.
- F) No caso de portabilidades com empresas parceiras (localidades onde a PRESTADORA não tenha ponto de presença), será necessária adequação de documentação conforme a Operadora parceira e o processo de portabilidade poderá demandar mais tempo para ser completado.
- G) Janelas de Portabilidade: Cada janela tem duração de 2 (duas) horas. Por exemplo, caso seja agendada para às 20:00h, o serviço de telefonia poderá ficar paralisado das 20:00h às 22:00h. Após solicitada a portabilidade, a empresa ficará sem o serviço de telefonia dos números a serem portados durante as 2 (duas) horas da janela. Após esse período, o serviço será fornecido pela PRESTADORA.
- H) Cancelamento do contrato de telefonia da operadora anterior ANTES da portabilidade ocorrer: caso o cancelamento do contrato de telefonia com a operadora anterior tenha ocorrido antes da portabilidade, a portabilidade não ocorrerá. O serviço de telefonia da operadora anterior deverá ser cancelado após a portabilidade numérica ocorrer. Ressalte-se a necessidade de verificação do plano completo vinculado a numeração solicitada. Por exemplo, algumas operadoras vinculam o serviço de internet ao número ofertado.
- I) Cancelamento do Contrato de telefonia da operadora anterior DEPOIS da portabilidade ocorrer: o serviço de telefonia da operadora anterior NÃO será cancelado após a portabilidade numérica ocorrer. Apenas o encaminhamento das chamadas dos números fixos portados é que será alterado. Para cancelar o serviço de telefonia contratado da operadora anterior, o própria CONTRATANTE deverá entrar em contato com a operadora para realizar o cancelamento do serviço de telefonia atual. Apenas a CONTRATANTE pode cancelar o contrato de telefonia com a operadora anterior.
- J) A portabilidade não é aplicável para os prefixos 40XX / 30XX.
- K) É de responsabilidade do cliente solicitar a portabilidade à PRESTADORA somente após o serviço de telefonia da PRESTADORA estiver ativado.
- L) É de responsabilidade da operadora anterior/doadora autorizar a portabilidade.

PORTABILIDADE DE SAÍDA (OUT):

Os números utilizados para a conexão do PABX geralmente podem ser portados, mas são de propriedade das operadoras STFC, que são parceiras da PRESTADORA. Desta forma, a portabilidade é feita por essa empresa, sendo a PRESTADORA responsável apenas por intermediar esta solicitação e, em decorrência deste fato de terceiro, ora explicitado ao CLIENTE, a PRESTADORA não poderá ser responsabilizada por eventual erro ou outra ocorrência relacionada com o pedido de portabilidade, bem como quanto ao atendimento das normas de portabilidade vigentes e seus prazos.

A portabilidade de saída deve ser solicitada diretamente para a operadora de destino do número.

Para portar o número para outra operadora é necessário que os produtos PABX e Número estejam ativos com a Zievo até a conclusão da portabilidade.

Não será possível requerer a portabilidade após a rescisão contratual, momento em que todos os serviços, incluindo o número, serão automaticamente desativados.

Em caso de contratação específica de numeração virtual (DID – Direct Inward Dialing), fica acertado que NÃO é possível haver portabilidade, uma vez que o esse tipo de numeração é virtual, e existe apenas no mundo virtual.

SERVIÇOS DE TERMINAÇÃO VOIP (OU CONTA SIP)

O objeto deste contrato consiste na prestação de serviços de aplicação de voz via internet (VOIP). O serviço permite realizar ligações através da internet banda larga pela conta SIP oferecida pela PRESTADORA.

Para a utilização do serviço é necessário que a CONTRATANTE possua conexão à internet banda larga seja por computador, seja por smartphones. Bem como é necessário a utilização ou de softphone, ou de telefone IP, ou ATA, ou Gateway.

A CONTRATANTE declara-se ciente de que o serviço é prestado por uma conexão de voz através da internet, e não como uma operadora de telefonia fixa. Logo, o serviço prestado pela PRESTADORA está sujeito a tratamento regulatório diferente de serviços de telefonia convencional.

Este serviço não contempla a gravação das chamadas por parte da PRESTADORA.

SERVIÇOS DE PABX

O objeto deste contrato consiste na prestação de serviços de aplicação de voz via internet (VOIP). O serviço permite realizar ligações através da internet banda larga. O serviço contempla um painel de gerenciamento das ligações, onde podem ser configuradas funções próprias do PABX, tais como URA, filas de atendimento, gravação das chamadas, ramais.

INSTRUMENTO PARTICULAR DE CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS

Para a utilização do serviço é necessário que a CONTRATANTE possua conexão à internet banda larga seja por computador, seja por smartphones. Bem como é necessário a utilização ou de softphone, ou de telefone IP, ou ATA, ou Gateway.

A CONTRATANTE declara-se ciente de que o serviço é prestado por uma conexão de voz através da internet, e não como uma operadora de telefonia fixa. Logo, o serviço prestado pela PRESTADORA está sujeito a tratamento regulatório diferente de serviços de telefonia convencional.

A gravação de chamadas está prevista no presente Contrato sem custos adicionais ao CLIENTE, respeitados os limites de espaço e tempo de armazenamento determinados pela PRESTADORA.

As ligações gravadas "quando ativadas em seu PABX pelo CLIENTE" ficam armazenadas e disponíveis no painel da CONTRATANTE e nos servidores da PRESTADORA por 90 (noventa) dias corridos.

É de inteira e total responsabilidade da CONTRATANTE ativar ou não a opção de gravação de chamadas, a qual deverá ser efetuada conforme previsto e regulamentado pelas leis, dentro do território nacional.

DISPOSIÇÕES DOS SERVIÇOS DE DISCADOR AUTOMÁTICO

O objeto deste contrato consiste na prestação de serviços de aplicação de voz via internet (VOIP). O serviço permite realizar ligações através da internet banda larga.

O serviço contempla um painel de gerenciamento por onde podem ser feitas todas as configurações necessárias para usar o discador automático, bem como gerenciar perfis de atendentes, criar campanhas, gravar ligações e acompanhar os dados e consumo do serviço.

Para a utilização do serviço é necessário que a CONTRATANTE possua conexão à internet banda larga, bem como é necessário a utilização ou de softphone, ou de telefone IP, ou ATA, ou Gateway.

A CONTRATANTE declara-se ciente de que o serviço é prestado por uma conexão de voz através da internet, e não como uma operadora de telefonia fixa. Logo, o serviço prestado pela CONTRATADA está sujeito a tratamento regulatório diferente de serviços de telefonia convencional.

A gravação de chamadas está prevista no presente Contrato sem custos adicionais ao CLIENTE, respeitados os limites de espaço e tempo de armazenamento determinados pela CONTRATADA.

As ligações gravadas ficam armazenadas e disponíveis no painel da CONTRATANTE e nos servidores da CONTRATADA por 90 (noventa) dias corridos.

É de inteira e total responsabilidade da CONTRATANTE ativar ou não a opção de gravação de chamadas, a qual deverá ser efetuada conforme previsto e regulamentado pelas leis, dentro do território nacional.

ANEXO 11 – CLÁUSULAS APLICÁVEIS AO SERVIÇO DE CHATBOT

OBJETO

É do objeto do presente contrato a prestação de serviço com plataforma e tecnologias de software aplicado a funcionalidades de Chatbot, licenciados à contratante, de forma onerosa e não exclusiva, para uso comercial, no formato de licenças, serviços e suporte, sendo assim, as licenças desta plataforma de software e seus bancos de dados ficarão armazenados nos servidores da contratada e/ou servidores a serviço desta.

ESPECIFICAÇÕES DO SERVIÇO

O serviço oferecido é um software desenvolvido para a automação e otimização das conversas e interações, em tempo real, salvo possíveis delays, do WhatsApp, Facebook, Instagram, E-mail e Telegram. O software utiliza de inteligência artificial para integrar com as ferramentas supracitadas, bem como possibilitar as interações automatizadas.

A solução consiste em um BOT de atendimento de mensagens eletrônicas, por textos, imagens, vídeos, áudio, e gestão de equipes de atendimento e informações de clientes por módulo de gestão com relatórios e configurações específicas.

A ferramenta possibilita a interação através de textos, imagens e documentos em PDF. Para o atendimento em alguns canais é possível interagir através de áudio.

Os arquivos enviados não podem ultrapassar 15MB.

Os documentos são enviados através de um link de redirecionamento para possibilitar a compatibilidade entre o software de chatbot e a ferramenta integrada.

Os arquivos enviados através da ferramenta de ChatBot precisam ser compatíveis com as ferramentas de integração.

Para a utilização da ferramenta de ChatBot através dos Canais de Atendimento botsite, a PRESTADORA gera um código HTMLS. Esse código deve ser configurado no website pelo CONTRATANTE e mantido pelo CONTRATANTE.

As licenças de uso da plataforma de software objeto deste contrato serão fornecidas pela CONTRADADA em modo SaaS – Software as a Service.

Este contrato não transfere à CONTRATANTE qualquer direito sobre a marca ZVCHAT ou SplitChat, ou qualquer outra marca vinculada a este produto, como também não transfere qualquer direito em relação às tecnologias embarcadas nesta plataforma.

O funcionamento do BOT para cada licença depende da integração com um número de telefone central.

A cada BOT licenciado em cada número central, a plataforma permite cadastro de usuários limitados, conforme plano contratado, em ambiente web que compartilham este único canal de comunicação, número central, transacionando mensagens enviadas e recebidas, utilizando como canal de comunicação uma linha de dados e aplicativos de mensagens.

INSTRUMENTO PARTICULAR DE CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS

A CONTRATADA concederá à CONTRATANTE licenciamento de uso proporcional ao volume de licenças adquiridas, para uso próprio.

A CONTRATADA definirá para cada BOT contratado um Usuário Master que atuará como gestor da conta com amplo acesso às funcionalidades da plataforma de Chatbot, conforme plano contratado.

Não será permitido o envio de propagandas e promoções por meio de mensagens do WhatsApp de anúncios de produtos, serviços ou imagens ilícitas e imorais, como, por exemplo, relacionadas a pornografia, substâncias entorpecentes vedadas, discriminatórias ou que violem direitos autorais de terceiros, a CONTRATADA não será responsabilizada por danos gerados a terceiros, decorridos de informações veiculadas pelos Usuário da plataforma.

Para a utilização da ferramenta de ChatBot através do Messenger, a CONTRATADA deverá ser a administradora de sua respectiva Fanpage do Facebook que será conectado ao ChatBot.

A CONTRATANTE é a única e exclusiva responsável por todos os planos de dados da operadora, tarifas e impostos, bem como por todos os custos gerados por quaisquer ferramentas integradas ao ChatBot.

ATIVACÃO DO SERVIÇO E UTILIZAÇÃO

É de responsabilidade da CONTRATADA informar à PRESTADORA as informações para a conexão e ativação das ferramentas a serem integradas no ChatBot.

É de responsabilidade da CONTRATADA todas as informações, requisitos ou quaisquer conteúdos transacionados na ferramenta de ChatBot. A PRESTADORA não se responsabiliza, sob nenhuma hipótese, por estes conteúdos ou veracidade deles. Não podendo, portanto, ser civilmente ou criminalmente responsabilizada por eles.

REQUISITOS PARA A UTILIZAÇÃO DO SERVIÇO

Os requisitos para a utilização do serviço são pautados de acordo com as próprias exigências da ferramenta de WhatsApp, Instagram, Facebook, Telegram e/ou Google. Sendo assim, uma vez que as políticas do WhatsApp podem ser alteradas, estes requisitos também podem sofrer alterações. Logo, é importante que sejam observadas as políticas das ferramentas integradas, bem como os requisitos das ferramentas para melhor aproveitamento deste software contratado.

Aparelho celular: é recomendado o uso de um aparelho telefônico exclusivo para a ferramenta de WhatsApp integrada ao Chatbot.

Recomendações: Smartphone com Android 11 ou superior; Ligação com rede Wi-Fi estável de alta velocidade ou Plano de internet 4g ilimitado; No mínimo 64gb de memória de armazenamento em disco; No mínimo Processador 1.9 Octacore; No mínimo 4gb de memória RAM; Uso dedicado apenas para o WhatsApp, não rodar outros aplicativos; Tela desbloqueada e ligada com o WhatsApp aberto e na tomada para não descarregar; Não usar Emuladores.

Modelos Recomendados: Samsung - S10, S20, S21, S22, Linha Z (Preferencialmente).

Marcas e linhas não recomendados: Huawei; Motorola; Alcatel; Multilaser; Apple (iPhone); Samsung Linhas J, M e A; LG; Realme; Asus; Lenovo; Nokia.

INSTRUMENTO PARTICULAR DE CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS

Não é recomendado usar dispositivos com software IOS, tais como tablets, celulares e notebooks, pois a ferramenta de ChatBot não é completamente compatível.

Ressaltamos que, com o desenvolver das tecnologias, os pré-requisitos e recomendações para uso da ferramenta podem ser alterados.

RECOMENDAÇÕES PARA MANUTENÇÃO DO APLICATIVO WHATSAPP

O aplicativo WhatsApp deve conter no máximo 1000 conversas arquivadas. Para o melhor funcionamento da ferramenta de ChatBot, caso atinja essa quantidade, a recomendação é realizar o backup das conversas e apagá-las do aparelho.

DISPOSIÇÕES GERAIS SOBRE O SERVIÇO

A ferramenta de ChatBot não funciona em grupos de WhatsApp.

A ferramenta de ChatBot não faz listas de transmissão.

Para o bom funcionamento da ferramenta de ChatBot é necessário remover os contatos ou grupos fixados no aplicativo WhatsApp. Caso haja conversas fixadas, a ferramenta de ChatBot não funciona plenamente e pode apresentar desconexão com a ferramenta do WhatsApp.

Não é possível utilizar a ferramenta de ChatBot para realizar disparos em massa.

Recomendamos que seja instalado um aplicativo que mantém a tela do celular ativa para melhorar o desempenho da ferramenta de ChatBot.

A ferramenta de ChatBot não permite o envio ou recebimento de vídeos.

O armazenamento de conversas previsto no presente Contrato, e devidamente ativado a critério do CLIENTE, é sem custos adicionais ao CLIENTE, desde que respeitado os limites de espaço do programa determinado pela PRESTADORA e o tempo de armazenamento, desde já avençado em 6 (seis) meses.

É de inteira e total responsabilidade da CONTRATANTE ativar ou não a opção de armazenamento das conversas, conforme previsto e regulamentado pelas leis, dentro do território nacional.

A ferramenta de chatbot funciona a partir da tecnologia da META. Caso haja qualquer alteração na tecnologia da META, pode haver mudanças significativas ou interrupções no funcionamento do Chatbot. Nestes casos, a contratada não se responsabiliza pelas desconexões e se mantém no direito de fazer quaisquer alterações para que o chatbot funcione da melhor forma possível, caso seja possível.

ANEXO 12 – CLÁUSULAS APLICÁVEIS AO SERVIÇO DE SPAMEXPERTS ANTISPAM

ESPECIFICAÇÃO DO SERVIÇO

INSTRUMENTO PARTICULAR DE CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS

O SpamExperts oferece um sistema online eficiente para a proteção contra spam e ameaças em e-mails de entrada e, como adicional a ser contratado, a filtragem de e-mails de saída.

A PRESTADORA disponibilizará para a CONTRATANTE o sistema SpamExperts, que oferece filtragem avançada de e-mails de entrada e saída (este contratado separadamente), protegendo exclusivamente o domínio especificado pela CONTRATANTE no ato da contratação, operando sem exclusividade, por um período determinado e de forma intransferível.

Os limites de recebimento (filtragem de entrada) e de saída (filtragem de saída) deste sistema são determinados pelo plano escolhido pela CONTRATANTE no ato da aquisição do serviço. Estes planos encontram-se dispostos no portal de vendas.

O serviço de customização (qualquer) do sistema não faz parte do serviço prestado pela PRESTADORA.

A PRESTADORA, através de um modelo de licenciamento, oferece o sistema SpamExperts, disponível no portal de vendas online, que inclui um serviço compartilhado de filtragem de mensagens de e-mail. Este serviço abrange a filtragem avançada de e-mails de entrada e, quando contratado adicionalmente, a filtragem de e-mails de saída. O sistema não opera como um SMTP Relay, mas permite que a CONTRATANTE utilize um login SMTP gerado pelo próprio SpamExperts, para cada conta de e-mail do domínio da CONTRATANTE, se necessário, para o envio de e-mails.

Cada licença protege um domínio específico, indicado pela CONTRATANTE no momento da contratação.

A PRESTADORA, em conformidade com as capacidades técnicas do sistema SpamExperts, não oferece a opção de troca de domínio associado ao serviço contratado.

Caso a CONTRATANTE deseje alterar o domínio, será necessário cancelar o plano atual e contratar um novo plano com o novo domínio desejado.

Esta ação implica na perda da aprendizagem de máquina e das configurações personalizadas acumuladas para o domínio anterior.

O número de autenticações SMTP a serem processadas (também podendo ser entendido como envios) contratado pela CONTRATANTE não são cumulativos, pois o preço da mensalidade é calculado para utilização máxima da capacidade de envio do plano.

A não utilização total do limite de envios pela CONTRATANTE não gerará nenhum crédito, nem descontos para a CONTRATANTE, pois os limites ora estipulados estarão mensalmente disponibilizados para ele.

A não utilização do serviço pela CONTRATANTE também não gerará direito de transferência para o(s) mês(es) seguinte(s), nem direito de compensação com eventuais utilizações excedentes no(s) mês(es) futuro(s).

Os limites para envio de e-mails são renovados no aniversário mensal da contratação do serviço, correspondente à data de início do contrato. Esta data de renovação não pode ser alterada posteriormente, sob hipótese alguma, independentemente da data de vencimento dos serviços.

PLANO DE SERVIÇO

INSTRUMENTO PARTICULAR DE CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS

O plano de serviço oferecido pela PRESTADORA corresponde à proteção contra spam e filtragem de emails de entrada, conforme adquirido pela CONTRATANTE no ato da assinatura no portal de vendas online. O serviço de filtragem de e-mails de saída é oferecido como um adicional opcional.

A CONTRATANTE tem conhecimento de que não será possível ultrapassar os volumes de envio contratados.

Caso a CONTRATANTE atinja este limite, não poderá mais enviar novas mensagens (e-mails).

Caso a CONTRATANTE perceba que necessitará de aumento nos limites deverá solicitar cancelamento da prestação de serviços, face a não capacidade da SpamExperts em ampliar os limites ofertados para envio de mensagens de e-mail.

Fica certo e ajustado que os serviços oferecidos por meio deste contrato consistem na disponibilização de uma interface web para gerenciamento do sistema de quarentena e visualização de logs de recebimentos e envios de e-mails para e via o domínio da CONTRATANTE.

Deste modo, a PRESTADORA não se compromete nem garante o efetivo recebimento das mensagens por parte do destinatário e tampouco será responsável pelo gerenciamento da fila de mensagens em quarentena, devendo esta ser administrada diariamente pela CONTRATANTE. Uma vez que o recebimento de e-mails não depende somente da qualidade técnica do sistema de envios, mas sim de fatores alheios aos serviços prestados, tais como dos provedores de e-mails aos quais a CONTRATANTE está realizando envios, integridade dos e-mails de destino das listas da COTRATANTE e a composição das mensagens enviadas.

O serviço de SMTP oferecido pela SpamExperts consiste numa solução tecnológica para o processamento e filtragem de mensagens de e-mail corporativas autenticadas com o login SMTP gerado pelo painel SpamExperts, quando solicitado e configurado pela CONTRATANTE. Ou seja, a ferramenta SpamExperts licenciada pela PRESTADORA irá possibilitar o envio de mensagens de e-mail da CONTRATANTE, excluindo-se mensagens de marketing.

A PRESTADORA garante o envio das mensagens de e-mail, mas não garante a sua entrega aos seus destinatários. A CONTRATANTE tem conhecimento de que os provedores de internet têm políticas de combate ao spam. Essas políticas levam em consideração as variantes do envio de e-mail, tais como: o assunto das mensagens, as palavras existentes em seu conteúdo, o nome do remetente, o tempo de registro do domínio do remetente, a correta indicação do endereço de e-mail do destinatário etc. Todas essas variantes contribuem para o recebimento ou o não-recebimento da mensagem pelo seu destinatário.

Portanto, como estes aspectos são alheios ao serviço oferecido pela PRESTADORA, fica certo e ajustado que não existe compromisso ou garantia de que as mensagens enviadas serão efetivamente recebidas pelos seus destinatários.

Não cabe, portanto, à PRESTADORA responsabilizar-se pelos prejuízos causados por falha ou erro de configuração dos recursos SpamExperts no domínio da CONTRATANTE.

DESTINATÁRIOS DOS E-MAILS

A CONTRATANTE é responsável pelo processamento lícito dos endereços e-mails encaminhados para o SMTP SpamExperts. Estes destinatários devem, obrigatoriamente, ter autorizado previamente o recebimento das mensagens da CONTRATANTE.

INSTRUMENTO PARTICULAR DE CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS

A CONTRATANTE é a única responsável por obter a autorização para o envio de suas mensagens aos destinatários. Portanto, a CONTRATANTE responde sozinha pela prática de envio de mensagens não solicitadas (spam). A CONTRATANTE não pode, inclusive, arguir a solidariedade da PRESTADORA, nem mesmo imputar-lhe responsabilidade subsidiária. Por conseguinte, o armazenamento e o gerenciamento dos dados pessoais contidos nas listagens de e-mails devem seguir os protocolos da LGPD e a CONTRATANTE é a responsável pelo tratamento destes dados.

O envio de mensagens não autorizadas a terceiros (spam) acarreta, a exclusivo critério da PRESTADORA, a rescisão imediata do presente instrumento. Para tal, não é necessária nenhuma comunicação. Neste caso, não haverá a devolução de quaisquer quantias pagas.

A ferramenta SpamExperts não fará implantação, gerenciamento ou monitoramento de regras opt out, que são de responsabilidade da CONTRATANTE.

A PRESTADORA não fornece, sob nenhuma hipótese, listas de destinatários.

A PRESTADORA, sob pena de infração contratual, não poderá fornecer a terceiros, gratuita ou onerosamente, tampouco utilizar por si, as listas de e-mails de seus clientes.

RESPONSABILIDADES DA CONTRATANTE

A CONTRATANTE é a única responsável por eventuais danos causados a terceiros e/ou à PRESTADORA, respondendo sozinha por estes eventuais danos.

A CONTRATANTE deverá remover os endereços de destinatários que não desejam receber suas mensagens.

É de obrigação e responsabilidade da CONTRATANTE manter e configurar adequadamente seu domínio para garantir o correto reprocessamento e redirecionamento de mensagens através do filtro SMTP do SpamExperts, especialmente em situações em que o serviço possa se tornar indisponível por qualquer motivo.

A CONTRATANTE se compromete em analisar e tratar em no máximo 4 horas úteis qualquer denúncia recebida por parte dos Data Centers que hospedam a aplicação SpamExperts, a partir do momento em que receber a notificação por parte da PRESTADORA, sob pena de suspensão da prestação de serviços e consequente cancelamento da prestação de serviço.

Controlar o montante de mensagens enviadas por mês de acordo com o contratado, por meio das informações às quais a CONTRATANTE tem acesso através da interface de administração do serviço. Se for o caso, solicitar ajuda técnica através de ticket na CENTRAL DO CLIENTE.

Em casos de falhas a CONTRATANTE não deve remover as informações do envio para que os técnicos possam buscar e reconhecer a fonte do problema.

CLÁUSULA DE RESPONSABILIDADE PELO USO DO PAINEL DE CONTROLE SPAMEXPERTS

A PRESTADORA entregará à CONTRATANTE o painel de controle SpamExperts configurado e pronto para uso.

A CONTRATANTE reconhece que é a única responsável por quaisquer falhas ou disfunções no funcionamento do SpamExperts decorrentes da customização ou alteração de quaisquer parâmetros dentro do painel de controle SpamExperts.

INSTRUMENTO PARTICULAR DE CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS

Desencorajamos veementemente a realização de quaisquer ajustes ou modificações no painel de controle SpamExperts pela CONTRATANTE. Em caso de alterações, a CONTRATANTE estará sujeita a custos adicionais para reconfiguração ou, se necessário, para o reset do painel de controle e seus ajustes para o padrão original do fabricante SpamExperts. Os custos adicionais serão calculados com base na cotação vigente no momento da solicitação, apresentada pela PRESTADORA.

Caso a CONTRATANTE considere necessário realizar algum ajuste, deve-se consultar exclusivamente as documentações técnicas disponibilizadas no site oficial da mantenedora da solução SpamExperts, acessível em <https://www.spamexperts.com>.

A PRESTADORA está disponível para oferecer apoio em relação a ajustes no painel de controle SpamExperts. Contudo, declara-se não capacitada para ofertar ou compreender pedidos de ajustes específicos, limitando-se ao seu papel de licenciadora da ferramenta SpamExperts e não como especialista técnica na mesma.

ANEXO 13 – CLÁUSULAS APLICÁVEIS AO SERVIÇO DE SMTP RELAY OUTFILTER

ESPECIFICAÇÃO DO SERVIÇO

Sistema online de processamento de envio de mensagens eletrônicas através da técnica de SMTP Relay.

A PRESTADORA disponibilizará para a CONTRATANTE o uso de um sistema de processamento de envios de emails que funcionará exclusivamente como SMTP Relay para 01 (hum) servidor de e-mail dedicado da CONTRATANTE, sem exclusividade, por tempo determinado e de modo intransferível.

Os limites de envios deste sistema são determinados pelo plano escolhido pela CONTRATANTE no ato da aquisição do serviço. Estes planos encontram-se dispostos no portal de vendas.

O serviço de customização do sistema não faz parte do serviço prestado pela PRESTADORA.

A customização não poderá ser feita unilateralmente pela CONTRATANTE. A customização se aplica somente na personalização da ferramenta com a inclusão da logo da CONTRATANTE e/ou domínio próprio (fornecido pelo própria CONTRATANTE).

A PRESTADORA oferece, em todos os planos de SMTP RELAY OutFilter dispostos no portal de vendas online, um servidor dedicado (virtualizado ou não a critério da PRESTADORA) preparado para o envio de grandes quantidades de e-mails através de SMTP (Simple Mail Transfer Protocol) em modo RELAY, onde cada sistema tem seu próprio IP de saída de e-mails.

A PRESTADORA garante até uma troca de IP bimestralmente, caso seja necessário do ponto de vista técnico e mediante solicitação por parte da CONTRATANTE.

A PRESTADORA garante até uma troca de Domínio associado ao painel de controle SMTP Relay OutFilter anualmente, mediante fornecimento deste pela CONTRATANTE e mediante solicitação por parte da CONTRATANTE.

INSTRUMENTO PARTICULAR DE CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS

O número de autenticações SMTP a serem processadas (também podendo ser entendido como envios) contratado pela CONTRATANTE não são cumulativos, pois o preço da mensalidade é calculado para utilização máxima da capacidade de envio do plano.

A não utilização total do limite de envios pela CONTRATANTE não gerará nenhum crédito, nem descontos para a CONTRATANTE, pois os limites ora estipulados estarão mensalmente disponibilizados para ele.

A não utilização do serviço pela CONTRATANTE também não gerará direito de transferência para o(s) mês(es) seguinte(s), nem direito de compensação com eventuais utilizações excedentes no(s) mês(es) futuro(s).

Os limites para envio de e-mails são renovados no aniversário mensal da contratação do serviço, correspondente à data de início do contrato. Esta data de renovação não pode ser alterada posteriormente, sob hipótese alguma, independentemente da data de vencimento dos serviços.

PLANO DE SERVIÇO

O plano de serviço oferecido pela PRESTADORA corresponde ao montante de envios de mensagens (emails) que a CONTRATANTE adquiriu no ato da assinatura no portal de vendas online.

A CONTRATANTE tem conhecimento de que não será possível ultrapassar os volumes de envio contratados.

Caso a CONTRATANTE atinja este limite, não poderá mais enviar novas mensagens (e-mails).

Caso a CONTRATANTE perceba que necessitará de aumento nos limites deverá solicitar, com ao menos 72 horas úteis de antecedência, o upgrade de plano e não poderá conter outras faturas em aberto ou a vencer.

Feita a solicitação de upgrade, ele será executado em até 5 dias úteis após a confirmação de pagamento.

Fica certo e ajustado que os serviços oferecidos por meio deste contrato consistem na disponibilização de uma interface web para gerenciamento do sistema de quarentena e visualização de logs de envios de e-mails via servidor SMTP da CONTRATANTE, bem como a disponibilização do servidor de SMTP Relay para processamento de e-mails enviados pelo servidor SMTP da CONTRATANTE. Deste modo, a PRESTADORA não se compromete nem garante o efetivo recebimento das mensagens por parte do destinatário e tampouco será responsável pelo gerenciamento da fila de mensagens em quarentena, devendo esta ser administrada diariamente pela CONTRATANTE. Uma vez que o recebimento de emails não depende somente da qualidade técnica do sistema de envios, mas sim de fatores alheios aos serviços prestados, tais como dos provedores de e-mails aos quais a CONTRATANTE está realizando envios, integridade dos e-mails de destino das listas da COTRATANTE e a composição das mensagens enviadas.

O serviço de SMTP RELAY OutFilter oferecido pela PRESTADORA consiste numa solução tecnológica para o processamento e filtragem de mensagens de e-mail corporativas autenticadas no servidor da CONTRANTE.

Ou seja, a ferramenta oferecida pela PRESTADORA irá possibilitar o envio de mensagens de e-mail da CONTRATANTE, excluindo-se mensagens de marketing.

A PRESTADORA garante o envio das mensagens de e-mail, mas não garante a sua entrega aos seus destinatários. A CONTRATANTE tem conhecimento de que os provedores de internet têm políticas de combate ao

INSTRUMENTO PARTICULAR DE CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS

spam. Essas políticas levam em consideração as variantes do envio de e-mail, tais como: o assunto das mensagens, as palavras existentes em seu conteúdo, o nome do remetente, o tempo de registro do domínio do remetente, a correta indicação do endereço de e-mail do destinatário etc. Todas essas variantes contribuem para o recebimento ou o não-recebimento da mensagem pelo seu destinatário.

Portanto, como estes aspectos são alheios ao serviço oferecido pela PRESTADORA, fica certo e ajustado que não existe compromisso ou garantia de que as mensagens enviadas serão efetivamente recebidas pelos seus destinatários.

A CONTRATANTE é a única responsável pela administração do seu servidor SMTP cadastrado no SMTP Relay OutFilter. Não cabe, portanto, à PRESTADORA responsabilizar-se pelos prejuízos causados por falha ou erro de integração entre servidor de e-mails da CONTRATANTE e SMTP Relay da PRESTADORA.

DESTINATÁRIOS DOS E-MAILS

A CONTRATANTE é responsável pelo processamento lícito dos endereços e-mails encaminhados para o SMTP Relay OutFilter. Estes destinatários devem, obrigatoriamente, ter autorizado previamente o recebimento das mensagens da CONTRATANTE.

A CONTRATANTE é a única responsável por obter a autorização para o envio de suas mensagens aos destinatários. Portanto, a CONTRATANTE responde sozinha pela prática de envio de mensagens não solicitadas (spam). A CONTRATANTE não pode, inclusive, arguir a solidariedade da PRESTADORA, nem mesmo imputar-lhe responsabilidade subsidiária. Por conseguinte, o armazenamento e o gerenciamento dos dados pessoais contidos nas listagens de e-mails devem seguir os protocolos da LGPD e a CONTRATANTE é a responsável pelo tratamento destes dados.

O envio de mensagens não autorizadas a terceiros (spam) acarreta, a exclusivo critério da PRESTADORA, a rescisão imediata do presente instrumento. Para tal, não é necessária nenhuma comunicação. Neste caso, não haverá a devolução de quaisquer quantias pagas.

A ferramenta SMTP Relay OutFilter não fará implantação, gerenciamento ou monitoramento de regras opt out, que são de responsabilidade da CONTRATANTE.

A PRESTADORA não fornece, sob nenhuma hipótese, listas de destinatários.

A PRESTADORA, sob pena de infração contratual, não poderá fornecer a terceiros, gratuita ou onerosamente, tampouco utilizar por si, as listas de e-mails de seus clientes.

RESPONSABILIDADES DA CONTRATANTE

A CONTRATANTE é a única responsável por eventuais danos causados a terceiros e/ou à PRESTADORA, respondendo sozinha por estes eventuais danos.

A CONTRATANTE deverá remover os endereços de destinatários que não desejam receber suas mensagens.

É de obrigação e responsabilidade da CONTRATANTE a manutenção do seu servidor de e-mail para reprocessamento do encaminhamento de mensagens ao SMTP Relay OutFilter caso este se torne indisponível por qualquer razão.

INSTRUMENTO PARTICULAR DE CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS

A CONTRATANTE se compromete em analisar e tratar em no máximo 4 horas úteis qualquer denúncia recebida por parte dos Data Centers que hospedam a aplicação SMTP RELAY OutFilter, a partir do momento em que receber a notificação por parte da PRESTADORA, sob pena de suspensão da prestação de serviços e consequente cancelamento da prestação de serviço.

Controlar o montante de mensagens enviadas por mês de acordo com o contratado, por meio das informações às quais a CONTRATANTE tem acesso através da interface de administração do serviço. Se for o caso, solicitar ajuda técnica através de ticket na CENTRAL DO CLIENTE.

Em casos de falhas a CONTRATANTE não deve remover as informações do envio para que os técnicos possam buscar e reconhecer a fonte do problema.

Contagem, 13 de março de 2024.


ZIEVO TECNOLOGIA LTDA
CONTRATADA
CNPJ: 13.696.831/0001-91


ANDRÉ DAMASCENO BARBOSA
TESTEMUNHA
CPF: 120.166.386-56


PODER JUDICIÁRIO - TJMG - CORREGEDORIA GERAL DE JUSTIÇA
CARTORIO NOGUEIRA - CONTAGEM - MG
Reconheço, por semelhança, a(s) assinatura(s) de
(HOE77404) ANDRE DAMASCENO BARBOSA
em testemunho da verdade.
Contagem, 14/03/2024 14:42:23 18413
SELO DE CONSULTA: HOE77404
CÓDIGO DE SEGURANÇA: 1497.9834.1052.2203
Quantidade de atos praticados: 01
Ato(s) praticado(s) por
André Cristina Pereira da Cruz - Escrevente
Emol: R\$7,80 TFI: R\$2,42 Total: R\$10,22 ISS: R\$0,37
Consulte a validade deste selo no site: <https://seos.tjmg.jus.br>


PODER JUDICIÁRIO - TJMG - CORREGEDORIA GERAL DE JUSTIÇA
CARTORIO NOGUEIRA - CONTAGEM - MG
Reconheço, por semelhança, a(s) assinatura(s) de
(HOE77410) WAGNER SANTOS DE MACEDO
em testemunho da verdade.
Contagem, 14/03/2024 14:43:07 12594
SELO DE CONSULTA: HOE77410
CÓDIGO DE SEGURANÇA: 3353.1407.1597.2622
Quantidade de atos praticados: 01
Ato(s) praticado(s) por
André Cristina Pereira da Cruz - Escrevente
Emol: R\$7,80 TFI: R\$2,42 Total: R\$10,22 ISS: R\$0,37
Consulte a validade deste selo no site: <https://seos.tjmg.jus.br>