

Contrato de Adesão VocallCenter®

Versão: 2.0

Data da versão : 15 de agosto de 2026

Início da vigência : 15 de agosto de 2026

Pelo presente instrumento particular e na melhor forma de direito, a empresa qualificada na PROPOSTA COMERCIAL, doravante denominada "CONTRATANTE", declara e manifesta sua vontade em aderir aos termos do presente contrato de licenciamento de uso da Plataforma VOCALLCENTER® de propriedade da EOX TECNOLOGIA LTDA., pessoa jurídica de direito privado, inscrita no CNPJ nº 11.793.026/0001-50, com sede na rua Francisco Margarida, nº 68, sala 502, bairro Itoupava Norte, CEP 89052-080, Blumenau/SC, doravante denominada "CONTRATADA", o qual reger-se-á pelas seguintes cláusulas e condições.

1. Das Considerações Iniciais e Definições

1.1. A PROPOSTA COMERCIAL devidamente assinada ou aderida eletronicamente pela CONTRATANTE é parte integrante e indissociável deste CONTRATO DE ADESÃO VOCALLCENTER®, determinando sua vigência, validade, serviços e produtos contratados, bem como suas respectivas condições comerciais, técnicas e operacionais. Em caso de divergência, contradição ou incompatibilidade entre as disposições deste CONTRATO DE ADESÃO e da PROPOSTA COMERCIAL, fica estabelecida a seguinte matriz de prevalência:

1. Quanto às disposições de natureza jurídica e contratual geral, incluindo direitos e obrigações das partes, responsabilidades e suas limitações, confidencialidade, propriedade intelectual, proteção de dados, segurança da informação, suspensão, rescisão, cancelamento, penalidades, foro e demais condições gerais da relação contratual, prevalecerá o presente CONTRATO DE ADESÃO;
2. Quanto às condições específicas da contratação, incluindo produtos e serviços contratados, quantidade e perfil de licenças, funcionalidades, valores, descontos, condições e forma de pagamento, vigência e período de contratação e **FIDELIZAÇÃO**, prazo e condições de renovação, serviços profissionais, implantação e onboarding, níveis de serviço (SLA), limites de utilização, capacidades contratadas, integrações e demais condições comerciais, técnicas e operacionais específicas, prevalecerá a PROPOSTA COMERCIAL;

- Eventual disposição da PROPOSTA COMERCIAL que expressamente altere, excepcione ou substitua determinada disposição deste CONTRATO DE ADESÃO prevalecerá exclusivamente em relação à matéria expressamente modificada ou excepcionada. Na ausência de disposição específica na PROPOSTA COMERCIAL, permanecerão integralmente aplicáveis as disposições deste CONTRATO DE ADESÃO e seus respectivos anexos.

1.2. Para fins deste CONTRATO, o período de contratação estabelecido na PROPOSTA COMERCIAL corresponde ao período de contratação e fidelização assumido pela CONTRATANTE, durante o qual permanecem vigentes as obrigações financeiras decorrentes da contratação, observadas as condições previstas neste CONTRATO.

1.3. A CONTRATADA comercializa os softwares VOCALLCONTACT e VOCALLCONTROL, individualmente e/ou em conjunto. Quando tratados em conjunto, são designados como "Plataforma VOCALLCENTER®". O tipo de serviço é operacionalizado no modelo SaaS "software as a service", serviço por assinatura. A CONTRATANTE paga o valor, a título de licenciamento, para a utilização do(s) software(s) contratado(s) na Plataforma VOCALLCENTER®.

1.4. Fica estabelecido que a utilização dos termos "Software", "Sistema", "Plataforma", "Programa", "Solução" ou "VOCALLCENTER®", independentemente do número ou gênero em que seja mencionado, designa o programa de computador de propriedade única e exclusiva da CONTRATADA e licenciado para o uso da CONTRATANTE por prazo determinado, conforme previsto na PROPOSTA COMERCIAL.

1.5. O termo "Onboarding", no contexto deste contrato, refere-se ao processo pelo qual um cliente é orientado e assistido em sua jornada inicial de adoção e implementação das soluções oferecidas pela CONTRATADA, de modo a promover uma experiência inicial positiva, auxiliando o cliente a alcançar seus objetivos ao utilizar nossos produtos ou serviços.

1.6. Este documento contém os termos gerais e condições de uso da Plataforma VOCALLCENTER®, bem como dos serviços oferecidos por meio do uso dela.

1.7. A CONTRATANTE declara que todas as informações por ela fornecidas e preenchidas nos DADOS DE CADASTRO são verdadeiras, corretas, completas e atualizadas, responsabilizando-se por sua exatidão e atualização, sob pena de responsabilização nos termos da legislação aplicável.

1.8. A Política de Privacidade da CONTRATADA e o documento relativo à observância à Lei Geral de Proteção de Dados – LGPD integram este CONTRATO para os fins neles previstos, contendo as regras e condições aplicáveis ao tratamento e à proteção dos dados pessoais dos clientes e usuários da Plataforma. As versões aplicáveis à presente contratação são aquelas expressamente identificadas na PROPOSTA COMERCIAL, permanecendo disponíveis para consulta nos respectivos endereços eletrônicos nela indicados.

1.9. A CONTRATANTE poderá consultar as versões deste CONTRATO DE ADESÃO a qualquer momento, acessando o website indicado pela CONTRATADA, sendo cada versão identificada por seu respectivo número, data da versão e início da vigência, e associada ao respectivo código de integridade (hash SHA-256).

2. Do Objeto

2.1. O presente contrato tem como objeto a autorização, em caráter não exclusivo e intransferível, da licença de uso da plataforma VOCALLCENTER®, na modalidade SaaS (Software as a Service), pela CONTRATADA em favor da CONTRATANTE, permitindo a sua utilização e acesso por prazo determinado pelo período de vigência previsto na PROPOSTA COMERCIAL.

2.2. A quantidade e o perfil de licenças de usuários, o local de utilização, os detalhes comerciais e demais serviços prestados pela CONTRATADA adquiridos pela CONTRATANTE, constarão discriminados e detalhados na PROPOSTA COMERCIAL, que faz parte integrante e essencial à celebração do presente instrumento.

2.2.1. O licenciamento de uso do sistema poderá ser oferecido de forma individual ou pacote, com número/rol de módulos/funcionalidades e perfis de licenças pré-determinadas.

2.2.2. Havendo necessidade de alteração do número de usuários, modificação de perfil de licenças ou aquisição de novos módulos ou serviços recorrentes disponibilizados no modelo SaaS que não constem em seu plano ou pacote original, a CONTRATANTE poderá a seu critério solicitá-lo mediante PROPOSTA COMERCIAL adicional, ficando ciente de que os valores aplicáveis à ampliação observarão a tabela comercial vigente da CONTRATADA na data da respectiva ampliação, conforme as condições estabelecidas na cláusula 8.2.1 deste CONTRATO, sendo formalizados por PROPOSTA COMERCIAL adicional.

3. Da Natureza Exclusiva de Contrato Empresarial

3.1. Nos termos do art. 3º da Lei nº 13.874/2019 (Lei da Liberdade Econômica) e art. 421-A do Código Civil instituído pela mesma lei federal, reafirmam as partes que o presente contrato tem natureza jurídica exclusivamente empresarial, devendo suas cláusulas e obrigações ser interpretadas sob a égide desta legislação.

3.2. Em razão da prestação de serviços profissionais ora contratados e considerando a natureza jurídica exclusivamente empresarial deste contrato, ajustam expressamente as partes que a relação aqui estabelecida não irá configurar, de forma alguma, vínculo empregatício ou de natureza trabalhista, mas sim estritamente empresarial, devendo ser interpretado restritivamente pela legislação civil e empresarial atualmente vigente.

4. Da Não-Exclusividade da Prestação de Serviços

4.1. A CONTRATADA possui completa autonomia e poderá exercer suas atividades para outra pessoa (física ou jurídica), não guardando qualquer exclusividade ou subordinação com a CONTRATANTE.

5. Da Propriedade e Direitos Autorais

5.1. A CONTRATANTE declara expressamente que conhece e tem plena ciência de que a arquitetura do sistema é de titularidade, propriedade e de autoria da CONTRATADA, tendo esta todos os direitos de uso, fruição e gozo, não podendo alegar posterior desconhecimento da técnica, tecnologia ou linguagem utilizada no sistema cujos direitos de exploração oriundos da criação e desenvolvimento intelectual são exclusivos dela.

5.2. A CONTRATADA terá todos os direitos de titularidade e de uso do software na forma definida no presente contrato.

6. Uso do Sistema e Aceitação das Condições de Uso

6.1. Em virtude do registro e utilização da plataforma VOCALLCENTER®, cujo acesso se dá mediante navegação, visualização, download, geração, recebimento e transmissão de quaisquer dados, informações ou mensagens recebidas e/ou enviadas para o sistema, a CONTRATANTE manifesta expressa concordância em atender, respeitar, obedecer e cumprir todas as obrigações previstas no presente CONTRATO DE ADESÃO e das disposições dos avisos legais que regulam a utilização dos sistemas e dos serviços ora contratados, responsabilizando-se tanto pessoalmente, quanto por seus representantes legais, sócios, empregados ou colaboradores que tiverem acesso ao sistema.

6.2. Fica ajustado que este CONTRATO DE ADESÃO poderá ser atualizado ou alterado pela CONTRATADA a qualquer tempo, mediante comunicação prévia à CONTRATANTE, com antecedência mínima de 30 (trinta) dias, disponibilizando-se a nova versão do instrumento, identificada por número ou código de versão, data da versão e data de início de vigência, e associada ao respectivo código de integridade (hash SHA-256), além da indicação das principais alterações realizadas. A comunicação será realizada por meio do endereço eletrônico cadastrado pela CONTRATANTE e/ou por outro canal oficial de comunicação utilizado pela CONTRATADA.

A CONTRATADA manterá registro da versão disponibilizada, da data de sua comunicação e do meio utilizado para a comunicação, para fins de comprovação da versão aplicável à relação contratual.

6.2.1. A ausência de manifestação formal de discordância pela CONTRATANTE até a data de entrada em vigor da nova versão, não impedirá a continuidade da contratação durante o período vigente, permanecendo aplicável a versão anteriormente vigente até o término do respectivo período de contratação, observado o disposto na cláusula 6.2.2.

6.2.2. Caso a CONTRATANTE não concorde com as alterações da nova versão e não deseje prosseguir com a contratação sob seus termos, poderá manifestar sua opção pela não renovação, observadas as condições previstas na cláusula 8.4. A versão anteriormente vigente permanecerá aplicável até o término do período de contratação vigente. Encerrado esse período, a nova versão será aplicável caso a CONTRATANTE opte pela continuidade da contratação, inclusive mediante permanência na utilização da Plataforma e respectivo pagamento, observadas as condições de renovação aplicáveis.

6.2.3. A manifestação de discordância não constituirá, por si só, hipótese de rescisão antecipada nem afastará as obrigações financeiras decorrentes do período de contratação vigente.

7. Das Funcionalidades do Software

7.1. A CONTRATANTE avaliou amplamente as características e capacidades do software, estando ciente de suas funcionalidades, padrões de qualidade e adaptabilidade, por isso que declara expressamente estar em concordância com a forma como lhe foi licenciado.

7.1.1. A CONTRATADA não se responsabiliza pela criação e estruturação de novas funcionalidades, contudo reserva a possibilidade de, a seu critério e de acordo com sua política

de atualizações, disponibilizar novas versões. Além disso, a CONTRATADA não está obrigada a realizar customizações, desenvolvimentos e consultorias solicitadas pela CONTRATANTE, mas poderá considerar tais solicitações levando em consideração as circunstâncias e viabilidade.

8. Dos prazos e valores

8.1. A contratação dos serviços objeto deste CONTRATO será realizada pelo prazo determinado estabelecido na PROPOSTA COMERCIAL, o qual corresponderá ao **período de contratação e fidelização** assumido pela CONTRATANTE. Durante esse período, permanecerão vigentes as obrigações contratuais e financeiras decorrentes da contratação, observadas as condições estabelecidas neste CONTRATO e na respectiva PROPOSTA COMERCIAL.

8.2. A disponibilização do ambiente ocorrerá em até 48 horas úteis contadas da data e hora da assinatura eletrônica da PROPOSTA COMERCIAL pela CONTRATANTE, enquanto o início dos serviços de implantação/onboarding observará o cronograma e as condições estabelecidas na PROPOSTA COMERCIAL.

8.2.1. Para qualquer ampliação de licenças, produtos ou serviços recorrentes disponibilizados no modelo SaaS, realizada posteriormente à contratação original, serão aplicados os preços constantes da tabela comercial vigente da CONTRATADA na data da respectiva ampliação, independentemente dos preços praticados na contratação original. A ampliação terá vigência pelo período remanescente da contratação original, mantendo-se a data de término estabelecida na PROPOSTA COMERCIAL original. Os valores correspondentes à ampliação serão calculados pro rata die, considerando o período compreendido entre a data de disponibilização dos itens adicionais e o término da vigência da contratação original. O faturamento será realizado de acordo com as condições e especificações estabelecidas na respectiva PROPOSTA COMERCIAL adicional.

8.2.2. Os Serviços Profissionais solicitados pela CONTRATANTE serão faturados separadamente. A CONTRATADA emitirá uma fatura para os Serviços Profissionais, indicando claramente a descrição do serviço, a quantidade de horas ou a natureza do trabalho realizado, e o valor acordado.

8.2.3. O pagamento dos Serviços Profissionais deverá ser efetuado pela CONTRATANTE dentro do prazo estipulado na fatura correspondente conforme as condições comerciais escolhidas e contratadas na PROPOSTA COMERCIAL.

8.2.4. Os serviços excedentes ou adicionais não cobertos por este Contrato serão cobrados através de faturas separadas, desde que a execução de tais serviços sejam expressamente acordados pelas partes.

8.2.5. As horas de atendimento que ocorrerem fora do horário estabelecido no contrato serão faturadas como horas extraordinárias mediante prévia comunicação à CONTRATANTE.

8.3. Os valores definidos na PROPOSTA COMERCIAL e assumidos neste contrato consideram os tributos incidentes sobre os serviços contratados e vigentes na data de adesão ao plano pela CONTRATANTE.

Na hipótese de alteração da legislação tributária que resulte em aumento da carga tributária efetivamente incidente sobre os serviços objeto deste contrato, os valores contratados poderão ser ajustados proporcionalmente, exclusivamente na medida necessária para refletir o impacto financeiro decorrente dessa alteração tributária.

8.4. Encerrado o período de contratação estabelecido na PROPOSTA COMERCIAL, a CONTRATANTE poderá optar pela não renovação da contratação, não sendo necessária a apresentação de justificativa para tanto.

Caso a CONTRATANTE permaneça utilizando os serviços após o término do período contratado e efetue o pagamento da primeira parcela referente ao novo período, a contratação será considerada renovada pelo período e nas condições estabelecidas na respectiva PROPOSTA COMERCIAL ou nas condições de renovação previamente comunicadas pela CONTRATADA.

8.5. O não pagamento dos valores assumidos e estabelecidos na PROPOSTA COMERCIAL ou PROPOSTA COMERCIAL adicional para utilização das soluções VOCALLCENTER® dentro de seus prazos de vencimento, acarretará multa de 2% (dois por cento) sobre a parcela em atraso, incidência de juros de mora de 1% a.m. (um por cento ao mês) até seu efetivo pagamento.

8.5.1. O não recebimento das informações de faturamento não desobriga a CONTRATANTE do pagamento aqui previsto, sendo que na eventualidade de não ter recebido o documento até a data de vencimento, deverá obtê-lo através da solicitação pelos meios informados pela CONTRATADA, ou, ainda, entrar em contato com nossa equipe de suporte financeiro para solicitação.

8.6. Em caso de inadimplência de qualquer parcela por prazo superior a 15 (quinze) dias, a CONTRATADA poderá suspender imediatamente a CONTRATANTE de realizar novas inclusões de dados, permanecendo o plano de serviços contratado com base nas ações efetuadas até a suspensão. Caso o pagamento não seja regularizado no prazo improrrogável de 40 (quarenta) dias corridos contados do vencimento, a CONTRATADA poderá cancelar definitivamente o acesso à Plataforma, hipótese que poderá acarretar a rescisão do contrato, mediante comunicação da CONTRATADA à CONTRATANTE, sem prejuízo das demais medidas previstas neste CONTRATO.

8.7. Caso o período de vigência do contrato seja superior a 365 dias, o mesmo sofrerá reajuste de pagamento de acordo com o índice estabelecido na PROPOSTA COMERCIAL.

9. Das Obrigações da Contratada

9.1. Licenciar o uso do software especificado na PROPOSTA COMERCIAL à CONTRATANTE por prazo determinado, disponibilizar o ambiente contratado nos termos e prazos estabelecidos neste CONTRATO e na respectiva PROPOSTA COMERCIAL, bem como prestar os serviços contratados de acordo com as condições e cronograma estabelecidos na contratação.

9.2. Manter disponíveis o serviço contratado durante 24 horas por dia, nos 7 dias da semana, exceto:

(i) durante interrupções planejadas que serão previamente notificadas com pelo menos 8 horas de antecedência através de e-mail ou aviso no Sistema e que serão programadas na medida do possível durante os finais de semana ou horários não comerciais nos dias de semana, ou

(ii) qualquer indisponibilidade causada por caso fortuito ou força maior, ações de governo, inundações, incêndios, terremotos, conflitos civis, atos de terrorismo, greves, falhas ou atrasos do fornecedor do serviço de Internet.

9.3. No suporte ao software não estão inclusos aplicativos específicos do cliente, terceiros e do sistema operacional, tampouco desenvolvimento de novos softwares.

9.4. A CONTRATADA oferece serviços de suporte técnico que podem ser adquiridos conforme contratação via PROPOSTA COMERCIAL.

9.4.1. Se um chamado for definido como improcedente após a classificação inicial (escopo não condizente com problemas do próprio software, problemas gerados por terceiros, como operadora, ambiente interno, TI interna, etc.) e a CONTRATANTE desejar prosseguir o atendimento, será informado o valor do serviço de hora técnica e após aprovação pela mesma, ficará previamente autorizada a cobrança desse serviço adicional conforme horas gastas no atendimento.

9.4.2. Após o recebimento da abertura do chamado da CONTRATANTE por meio do Canal de Abertura de Chamados, a CONTRATADA iniciará o atendimento, seguindo os prazos estabelecidos na tabela abaixo. O prazo para resolução do chamado iniciará após o recebimento das evidências.

Gravidade	Tempo para a Resolução*	Condição
Muito Alta	Conforme serviço SLA contratado	Ambiente de produção está parado ou fora de funcionamento e não há meios de contornar a falha, com um número significativo de usuários afetados.
Alta	Conforme serviço SLA contratado	Um componente da solução está "fora do ar", causando um impacto operacional significativo.
Média	Conforme serviço SLA contratado	Um componente da solução está "fora do ar". O problema pode ser contornado. Impactos operacionais moderados a pequenos.
Baixa	Conforme serviço SLA contratado	Dúvidas, problemas na utilização, esclarecimentos da documentação.

9.5. A CONTRATADA se responsabiliza por todas as soluções fornecidas no objeto deste contrato, exceto o ambiente físico e infraestrutura, como servidores, redes, headsets, e todo equipamento integrado ou não a esta solução que não foram fornecidos neste instrumento e respectiva PROPOSTA COMERCIAL.

9.6. Fica expressamente ajustado que a CONTRATADA não está obrigada ao atendimento de problemas externos da CONTRATANTE, tais como os relacionados a equipamentos, sistemas

operacionais, rede de dados, internet, vírus, firewall, empresas de telefonia, dentre outros que não dizem respeito ao software.

9.7. A CONTRATADA possui plena liberdade e autonomia para gerir a prestação de serviços, desde que o faça de acordo com as normas técnicas e legais aplicáveis à sua atividade.

9.8. Alguns componentes da Plataforma VOCALLCENTER® utilizam infraestrutura de computação em nuvem (cloud computing), hospedada em ambiente contratado junto à Amazon Web Services (AWS), cuja gestão e manutenção, no âmbito dos serviços contratados, são de responsabilidade da CONTRATADA, estando os respectivos custos de hospedagem e manutenção incluídos nos valores contratados pela CONTRATANTE, salvo disposição diversa na PROPOSTA COMERCIAL.

9.9. Disponibilizar arquivos para download das entidades do sistema, tais como Leads, Empresas, Pessoas, Atendimentos, Arquivos, Gravações, Histórico de Conversas, Complemento do Atendimento (dados do pedido e da cotação) etc. em formato Comma Separated Value (CSV) ("Dados"), pelo prazo de 30 (trinta) dias, a contar do efetivo cancelamento dos serviços. Após este período, a CONTRATADA não estará obrigada a manter ou a fornecer os dados da CONTRATANTE, ficando esta ciente de que os mesmos serão removidos dos nossos sistemas, exceto quando proibido por lei, ou decisão judicial.

10. Das Obrigações da Contratante

10.1. Pagar pontualmente os valores relativos à licença de uso de software e demais serviços contratados, de acordo com a quantia, forma e datas pactuadas na PROPOSTA COMERCIAL.

10.2. Manter seus dados cadastrais, tais como endereço, telefone, e-mail etc sempre atualizados, retificando-os pelos canais de comunicação junto à CONTRATADA.

10.3. Garantir que o sistema esteja configurado para efetuar backup (cópia dos dados) e enviar para um servidor de dados sob sua responsabilidade.

10.4. Efetuar a realização de todos os testes e validações necessárias para o perfeito funcionamento da solução, bem como integração dos dados com softwares de terceiros, como ERP (Sistema integrado de gestão empresarial) e força de venda, por exemplo.

10.5. Utilizar o sistema VOCALLCENTER® em sua atividade empresarial nos estritos termos deste contrato, respeitando ainda a legislação vigente e o direito de terceiros, bem como fazer uso do software de acordo com a Lei e bons costumes e nos limites e condições previstas na PROPOSTA COMERCIAL e eventuais PROPOSTAS COMERCIAIS adicionais ou complementares.

10.6. Atender às solicitações da CONTRATADA no tocante às especificações mínimas e configurações básicas dos computadores e requisitos de instalação do ambiente, como um todo, bem como contratar e se responsabilizar pelos serviços de telecomunicações, acesso à internet e de segurança lógica de rede.

10.7. Tomar todas as medidas de segurança para que seu pessoal e/ou terceiros não violem nenhum direito de propriedade intelectual da CONTRATADA e comunicá-la imediatamente em caso de qualquer violação à propriedade intelectual de que venha a ter conhecimento.

10.8. Tomar todas as medidas necessárias para que o sistema não seja utilizado indevidamente, tais como importação de lista comprada de contatos, envio de SPAM e publicação de conteúdos ofensivos e ilegais.

10.9. Manter pessoal habilitado, capacitado e apto para operar o software contratado, bem como não permitir que pessoas estranhas ou não autorizadas pela CONTRATADA prestem qualquer tipo de serviço no software contratado.

10.10. Assegurar a devida confidencialidade das informações, documentos e demais particularidades do software, lhe repassadas em virtude do presente contrato, garantindo a utilização de tais informações unicamente para os fins contratados.

10.11. Notificar imediatamente a CONTRATADA de qualquer violação de segurança, tais como: extravio, perda, roubo ou uso não autorizado de seus dados de acesso ao sistema.

10.12. Respeitar os direitos autorais e de propriedade intelectual do software, de propriedade única e exclusiva da CONTRATADA, comunicando-a, assim que tiver conhecimento, sobre a existência de quaisquer ações judiciais ou extrajudiciais relativos à propriedade intelectual do software, nomes, marcas, logotipos e demais signos distintivos.

10.13. Não alterar o programa ou a documentação impressa e nem utilizar métodos de engenharia reversa, desmontagem, descompilação ou qualquer outro meio para descobrir o código fonte do programa, no todo ou em parte.

10.14. Não vender, revender, emprestar ou alugar o programa no todo ou em parte.

10.15. Realizar a aquisição, instalação, manutenção e operação de todo e qualquer software e hardware necessários para utilização da plataforma VOCALLCENTER®.

10.16. Efetuar, por meio de sua equipe de TI, todos os processos essenciais e necessários para a realização das integrações com softwares de terceiros ou suporte para tal execução.

10.17. Tomar todas as medidas necessárias para que seus usuários, funcionários, colaboradores ou terceiros autorizados utilizem o sistema com observância deste contrato, almejando sempre a proteção da propriedade intelectual da CONTRATADA.

10.18. A CONTRATANTE é a única responsável pela decisão de aumentar ou reduzir o número de usuários de seu contrato.

10.19. Gerenciar todo o processo de setup e implantação das soluções VOCALLCENTER® de modo a garantir que a validação dos dados integrados e das regras de negócio sejam realizadas de acordo com as predefinições estabelecidas, solicitando, se necessário, o agendamento de reuniões de dúvidas dentro das horas disponibilizadas para este fim. É de sua responsabilidade, ainda, o controle e gerenciamento das atividades e prazos determinados no Onboarding, por meio do Guia de Implantação e demais documentos de apoio, que serão fornecidos após a assinatura deste documento.

11. Das Limitações e Exclusões de Responsabilidade

11.1. A política, os objetivos e as diretrizes da CONTRATADA têm por finalidade assegurar a confiabilidade dos conteúdos e serviços disponibilizados na plataforma VOCALLCENTER® bem como proporcionar adequada experiência de utilização à CONTRATANTE, observadas as limitações e condições previstas neste CONTRATO.

11.2. Da mesma forma, a CONTRATADA não oferecerá nenhuma garantia que o sistema ou quaisquer serviços ou conteúdos dele serão ininterruptos ou livres de erros, motivo pelo qual a CONTRATANTE deverá comunicar assim que os identificar para que possam ser corrigidos, bem

como que o sistema ou o servidor em que estiver conectado/instalado estará livre de vírus ou outros componentes nocivos.

11.3. As partes estão cientes que é comum e inerente à natureza do software a superveniência de erros e falhas técnicas eventuais, não constituindo tais erros infração de qualquer espécie ao presente contrato.

11.4. A CONTRATANTE declara expressamente que analisou e verificou previamente as plataformas VOCALLCENTER®, seu conteúdo e os serviços inerentes, assumindo assim os riscos da utilização do software, ciente que poderão conter problemas técnicos ou outras limitações tecnológicas ou de programação, motivo pelo qual a CONTRATADA não assumirá nenhuma responsabilidade por quaisquer danos que possam surgir a partir de problemas técnicos, limitações, bugs, etc.

11.5. Fica expressamente convencionado entre as partes que a CONTRATADA não se responsabilizará:

11.5.1. Por danos e prejuízos de qualquer natureza causados por terceiros que acessaram o sistema a partir do perfil ou acesso do usuário exclusivo da CONTRATANTE.

11.5.2. Por acesso, interceptação, eliminação, alteração, modificação ou manipulação dos arquivos de propriedade da CONTRATANTE mediante pessoas não autorizadas, seja em ambiente físico ou virtual externo.

11.5.3. Pelo não funcionamento ou pelo funcionamento inadequado do software em decorrência de falhas nos equipamentos (hardware) da CONTRATANTE, bem como falhas nas redes de computadores, internet, telecomunicações, bancos de dados e locais de armazenamento, todos de sua única e exclusiva responsabilidade.

11.5.4. Por dados incorretos, incompletos ou inconsistentes oriundos da integração de sistemas terceiros ou do mau uso de seus usuários.

11.5.5. 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 estrutura de telecomunicações, de energia elétrica, ar condicionado, elementos radioativos ou eletrostáticos, poluentes ou outros assemelhados, e

nem pelo uso, instalação ou atendimento a outros programas de computador, licenciados ou não, tais como outros aplicativos, bancos de dados, sistema operacional e bibliotecas, bem como danos causados a equipamentos, outros programas de computador, redes, terceiros de forma direta ou indireta, ou ainda por qualquer outra causa em que não exista culpa exclusiva da CONTRATADA.

11.5.6. Por quaisquer danos indiretos, incidentais ou consequentes, ou ainda relativos a lucros cessantes, perda de receitas ou de dados, ou insucessos comerciais, incorridos em virtude da utilização do software ou dos resultados produzidos por este.

11.5.7. Por falhas decorrentes de uso indevido e irregular do software e nem por atrasos na comunicação pela CONTRATANTE de quaisquer erros ou falhas técnicas verificadas no sistema.

11.5.8. Subsidiariamente e nem solidariamente por quaisquer artifícios utilizados pela CONTRATANTE ou visando qualquer prática evasiva ou sonegação fiscal.

11.6. A CONTRATANTE se responsabilizará exclusivamente por:

11.6.1. Eventuais danos provocados por atos de seus empregados, prepostos ou terceiros, tais como: erros de operação, alterações nos arquivos do sistema não realizadas ou autorizadas pela CONTRATADA, bem como aqueles provocados por outros programas (software) ou por falhas nos equipamentos (hardware).

11.6.2. Eventuais atrasos ou danos decorrentes da inadequação da infraestrutura logística, de informática, de internet, elétrica ou telecomunicações no que concerne às especificações mínimas e requisitos básicos constantes no presente contrato.

11.7. As partes concordam expressamente com as limitações e exclusões de responsabilidade previstas neste capítulo, tendo sido fator determinante para a celebração do presente negócio jurídico na ponderação, fixação e quantificação da remuneração cobrada pelo sistema e serviços.

11.8. A responsabilidade total da CONTRATADA, por todos os danos decorrentes deste contrato, ficará limitada ao valor total efetivamente pago pela CONTRATANTE à CONTRATADA nos 12 (doze) meses anteriores ao evento que originar a responsabilidade, excluindo-se os valores pagos pelos serviços profissionais, quando aplicável.

12. Da Resolução do Contrato e Infração Contratual

12.1. O contrato será automaticamente rescindido, independentemente de qualquer notificação ou interpelação, na hipótese de falência ou recuperação judicial ou extrajudicial de qualquer das partes

12.2. O contrato poderá ser rescindido pela CONTRATANTE, de forma motivada, mediante notificação escrita à CONTRATADA, sem necessidade de procedimento judicial, caso ocorra descumprimento material de obrigação contratual pela CONTRATADA que, sendo passível de correção, não seja sanado no prazo razoável estabelecido na notificação, ressalvadas as hipóteses em que a natureza da infração impossibilite sua correção, incluindo a paralisação injustificada dos serviços por período incompatível com as condições contratadas.

12.3. O contrato poderá ser rescindido pela CONTRATADA, de forma motivada, mediante notificação/comunicação e sem necessidade de procedimento judicial, sem que caiba à CONTRATANTE o direito a quaisquer indenizações ou multa rescisória, nas seguintes hipóteses:

(i) por descumprimento material de obrigação contratual, pela CONTRATANTE, não sanado no prazo razoável estabelecido pela CONTRATADA, quando passível de correção;

(ii) pelo não pagamento dos valores referentes à remuneração pelos serviços contratados, após o vencimento e observados os prazos e procedimentos previstos na cláusula 8.6 deste CONTRATO.

12.4. As partes reconhecem que a quebra das obrigações de confidencialidade caracterizará infração contratual passível de responsabilização pelos danos efetivamente causados à outra parte, cujo valor deverá ser indenizado pela parte infratora por acordo consensual ou judicial, sem prejuízo de outros meios ou medidas cabíveis.

12.5. Na ocorrência de infração contratual que possa comprometer a segurança, integridade, disponibilidade, propriedade intelectual ou regularidade da Plataforma, a CONTRATADA poderá suspender imediatamente o acesso, independentemente de notificação prévia, sem prejuízo das demais medidas previstas neste CONTRATO. Nas demais hipóteses de infração contratual, a CONTRATADA poderá notificar a CONTRATANTE para correção da irregularidade, sem prejuízo da adoção das medidas cabíveis em caso de não regularização.

13. Do Cancelamento e do Encerramento da Contratação

13.1. A CONTRATANTE poderá manifestar, a qualquer tempo durante a vigência do contrato, sua intenção de encerramento da contratação. Essa manifestação não implicará o **encerramento antecipado do período de contratação e fidelização, nem afastará, reduzirá ou antecipará o término das obrigações financeiras assumidas pela CONTRATANTE**, que permanecerão exigíveis até o término do período de contratação e fidelização estabelecido na PROPOSTA COMERCIAL. Encerrado o período contratado, a conta da CONTRATANTE será cancelada e o acesso ao sistema será definitivamente interrompido.

O encerramento previsto nesta cláusula somente produzirá efeitos ao término do período de contratação e fidelização, não se confundindo com a não renovação prevista na cláusula 8.4.

13.1.1. A manifestação realizada durante o **período de contratação e fidelização** não estará sujeita à cobrança de multa ou indenização pelo simples fato do cancelamento, permanecendo, entretanto, integralmente exigíveis os valores correspondentes ao período de contratação originalmente pactuado, inclusive as parcelas vincendas, quando aplicável.

13.2. É de responsabilidade da CONTRATANTE realizar o download de todas as informações e dados de sua conta antes do término do período contratado ou, após o encerramento dos serviços, dentro do prazo de 30 (trinta) dias previsto na cláusula 9.9.

13.3. Caso a CONTRATANTE manifeste sua intenção de encerramento antes do término do período contratado, a ferramenta permanecerá disponível para acesso até o término da vigência originalmente contratada, **desde que a CONTRATANTE permaneça adimplente e não esteja caracterizada qualquer hipótese de suspensão, rescisão ou encerramento antecipado prevista neste CONTRATO.**

13.3.1. Não serão reembolsados, compensados ou restituídos quaisquer valores pagos antecipadamente, ainda que os serviços não sejam utilizados, total ou parcialmente, pela CONTRATANTE durante o período contratado.

13.4. O término ou encerramento da contratação, seja pelo decurso do prazo contratado, pela manifestação de intenção de encerramento pela CONTRATANTE ou por qualquer das hipóteses de rescisão ou resolução previstas neste CONTRATO, implicará a interrupção definitiva do acesso da CONTRATANTE ao sistema na respectiva data de encerramento, sem prejuízo da exigibilidade das obrigações financeiras assumidas pela CONTRATANTE, inclusive aquelas decorrentes do período de contratação e fidelização originalmente pactuado, quando aplicável, ressalvadas as hipóteses em que o encerramento decorrer de descumprimento material imputável à CONTRATADA, nos termos da cláusula 12.2.

13.4.1. O encerramento da contratação decorrente de inadimplemento ou de descumprimento contratual imputável à CONTRATANTE não prejudicará a exigibilidade das obrigações financeiras assumidas pela CONTRATANTE relativas ao período de contratação e fidelização originalmente pactuado, quando aplicável.

13.4.2. A CONTRATANTE permanecerá obrigada ao pagamento de qualquer saldo devedor existente, acrescido das penalidades moratórias e da correção monetária previstas neste CONTRATO, sem prejuízo das demais penalidades aplicáveis.

13.4.3. Sendo necessário o acesso da CONTRATADA ao local de utilização do software pela CONTRATANTE para fins de encerramento, desinstalação, retirada ou execução de quaisquer atividades relacionadas ao término da contratação, a CONTRATANTE se obriga a disponibilizar o acesso necessário ao local, podendo nomear pessoa ou técnico de sua confiança para acompanhar os trabalhos.

14. Das Disposições Finais

14.1. Qualquer tolerância ou concessão de quaisquer das partes será interpretada como mera liberalidade e não terá o condão de modificar o aqui pactuado, tampouco constituirá novação, precedente invocável, direito adquirido ou perda de qualquer direito.

14.2. As partes reconhecem que o presente instrumento foi elaborado de acordo com os princípios da probidade e boa-fé e declaram que exerceram de forma plena suas autonomias de vontade para contratar, firmando por livre e espontânea vontade, sem qualquer tipo de coação ou indução em erro, o que fazem após terem tido plena ciência de seu conteúdo, que foi lido e achado conforme, dando por boas e verdadeiras as assinaturas lançadas.

14.3. A CONTRATADA poderá, desde que previamente autorizada pela CONTRATANTE, divulgar em sítios de internet, homepages ou outros meios e mídias, sem direito a remuneração, que a CONTRATANTE é sua cliente e utiliza seus produtos.

As partes elegem o foro de Blumenau, Santa Catarina, para dirimir quaisquer controvérsias que surgirem em decorrência do presente contrato, com renúncia de qualquer outro foro, por mais privilegiado que seja.

Este contrato se considerará celebrado e obrigatório entre as partes no momento em que a CONTRATANTE, pelo(s) representante(s) legal(is), tenha assinado eletronicamente a

PROPOSTA COMERCIAL, sendo certo que, assim procedendo, a CONTRATANTE declara ter lido e compreendido todos seus termos e condições.