

TERMOS GERAIS DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS – SUPPORTA

1. PARTES

1.1. Pelo presente instrumento particular, de um lado **SUPPORTA TECNOLOGIA LTDA**, pessoa jurídica com sede na Cidade de Santana de Parnaíba, Estado de São Paulo, na Calçada Aldebarã, 160, 3º andar, Alphaville, Santana de Parnaíba/SP, CEP 06541-055, inscrita no CNPJ/MF sob o n. 37.068.603/0001-35, doravante denominada também “**Contratada**” ou simplesmente “**SUPPORTA**” e, de outro lado, a pessoa jurídica indicada e qualificada no **Anexo 2 “Condições Comerciais”**, doravante denominada “**Contratante**”, têm entre si justo e contratado celebrar o presente instrumento, de acordo com as cláusulas e condições adiante estipuladas, que as partes leram e aceitaram e pelas quais se obrigam, por si e por seus sucessores a qualquer título (<https://www.supporta.shop/termos/>).

2. ADESÃO E INTERPRETAÇÃO

2.1. A adesão da Contratante aos presentes “**Termos Gerais**” é formalizada pelo preenchimento e assinatura das “**Condições Comerciais**”. Os “**Termos Gerais**” e as “**Condições Comerciais**” são, neste instrumento, referidas em conjunto como “**Contrato**”. Havendo contradição ou ambiguidades entre estes **Termos Gerais** e as **Condições Comerciais**, os termos das **Condições Comerciais** prevalecem.

3. OBJETO

3.1. Por meio deste **Contrato**, a **SUPPORTA** se obriga a prestar à **Contratante** os serviços descritos nas **Condições Comerciais**, doravante “**Serviços**”.

3.2. Se a **Contratante** solicitar a prestação de qualquer serviço que não seja objeto do presente **Contrato**, incluindo, mas não se limitando ao desenvolvimento de uma nova funcionalidade do **Software SUPPORTA** ou melhoria que não esteja sendo desenvolvida, ou ao acompanhamento ou execução de qualquer outra atividade pela **SUPPORTA**, esse serviço será tratado como um novo serviço a ser contratado pelas Partes, devendo ser objeto de um novo acordo entre as Partes.

3.3. Todos os Anexos contendo quaisquer acordos, adequações, pontualidades ou novações deverão conter a referência do presente Contrato de Termos Gerais “**SUPPORTA – (CONTRATANTE)**”

4. PREÇO E CONDIÇÕES DE PAGAMENTO

4.1. A **Contratante** pagará à **SUPPORTA**, pelos **Serviços**, os valores indicados nas **Condições Comerciais**, de acordo com as condições ali especificadas, mediante apresentação de nota fiscal pela **SUPPORTA**, com mínimo de 10 (dez) dias de antecedência. Caso estejam sujeitos a reajustes, conforme indicado nas **Condições Comerciais**, os valores serão reajustados a cada 12 (doze) meses contados a partir da data de assinatura das **Condições Comerciais**, de acordo com a variação da inflação ocorrida no período, conforme índices estabelecidos nas **Condições Comerciais**.

4.2. O atraso, pela **Contratante**, em qualquer pagamento, ensejará a aplicação de multa de 2% (dois por cento) sobre o valor da parcela vencida, acrescido de juros de 1% (um por cento) ao mês, ou fração de mês, calculados *pro rata die* entre a data do vencimento e a data do efetivo pagamento.

4.2.1. O atraso em qualquer pagamento pela **Contratante**, por mais de 60 (sessenta) dias e observado o procedimento constante das cláusulas 10.5. e 10.5.1., autorizará a **SUPPORTA** a suspender imediatamente a prestação dos **Serviços**, e, a seu exclusivo critério, a resolver o **Contrato**.

4.2.2. A **Contratante** continuará obrigada a realizar os pagamentos das parcelas vencidas e não pagas, desde que os respectivos **Serviços** tenham sido prestados pela **Contratada**, quer em caso de suspensão dos **Serviços**, quer no caso de resolução do **Contrato**.

4.3. Caso ocorra variação na carga tributária incidente sobre os **Serviços**, inclusive devido a mudança no regime de apuração da Contratada, durante a vigência do **Contrato**, que venha a impactar seu equilíbrio econômico-financeiro com uma variação superior a 5% (cinco por cento), as Partes se comprometem a renegociar os valores contratados visando a restabelecer o equilíbrio econômico-financeiro do **Contrato**.

5. OBRIGAÇÕES DA CONTRATANTE

5.1. São obrigações da Contratante:

5.1.1. Efetuar os pagamentos devidos no âmbito do **Contrato** de forma pontual, nos termos previstos nas **Condições Comerciais**.

5.1.2. Informar a **SUPPORTA** sobre qualquer alteração de seus dados cadastrais. Caso haja qualquer alteração de seus dados sem que a **SUPPORTA** seja comunicada, a **SUPPORTA** continuará validamente usando, para avisos e notificações no âmbito deste **Contrato**, os endereços inicialmente cadastrados pela **Contratante**.

5.1.3. Administrar a operação de sua **Plataforma**, gerenciando documentação de parceiros a integrar com Supporta (APIs) e conteúdo do pacote de serviços oferecidos por **SUPPORTA** através de módulo administrativo disponibilizado pela **SUPPORTA**.

5.1.4. Entende-se por pacote de serviços exclusivamente oferecidos por **SUPPORTA** aqueles que forem oferecidos como integração nativa oferecida pela **SUPPORTA**

5.1.5. Produtos e serviços de terceiros, não desenvolvidos por **SUPPORTA**, podem não ser contemplados ou gerenciáveis pelo módulo administrativo disponibilizado pela **SUPPORTA**.

5.1.6. Responder pela veracidade das informações prestadas quando da assinatura do presente **Contrato**, inclusive no que diz respeito à titularidade do *website* e de seu domínio, bem como responder pela veracidade e exatidão das informações cadastrais prestadas nas **Condições Comerciais**.

5.1.7. Responder, com exclusividade e integralmente, pelas atividades que gerarão os recebimentos a serem processados eletronicamente mediante a utilização dos serviços prestados pela **SUPPORTA**, exemplificativamente: qualidade, idoneidade e origem dos produtos e serviços comercializados, fiel cumprimento dos contratos originadores dos recebimentos, e por qualquer outro fato ou evento que seja relevante para a originação desses recebimentos, isentando a **SUPPORTA** de qualquer responsabilidade a esse respeito.

5.1.8. Responder, com exclusividade, pelos atos praticados por seus prepostos, desenvolvedores de *website*, administradores e/ou por toda e qualquer pessoa que venha a ter acesso à senha de administração do *website*, declarando-se ciente de que a responsabilidade pelos atos praticados será, sempre, única e exclusivamente da **Contratante**.

5.1.9. Providenciar, por sua conta e risco, a seu exclusivo critério, bem como custear, também com exclusividade, a contratação e credenciamento dos meios de pagamento junto a operadoras de cartões de crédito e instituições financeiras, responsabilizando-se pelo atendimento das exigências feitas por tais instituições e/ou operadoras para aceitação dessa contratação, assumindo expressamente o risco pela recusa de contratação por parte das operadoras de cartões de crédito e instituições financeiras.

5.1.10. Quando da contratação, pela Contratante, de empresas meios de pagamento ainda não disponíveis na integração com **SUPPORTA**, a Contratante, por sua conta e risco, deverá fazer as devidas apresentações de modo a serem providenciadas as documentações para o desenvolvimento da API de integração, isentando a **SUPPORTA** de quaisquer atrasos ou situações decorrentes desta contratação e que não sejam por responsabilidade da **SUPPORTA**.

5.1.11. A utilização de toda informação, acesso ou uso de API **SUPPORTA** dentro da legalidade e idoneidade, respeitando sempre as regras vigentes de boas práticas do mercado bem como o respeito as normativas da LGPD.

5.1.12. Se responsabilizar exclusivamente por tudo que não seja diretamente o serviço de disponibilidade da Plataforma, inclusive, mas não limitado a, todo tipo de conteúdo de comentários e posts ou trocas de mensagens entre funcionários, diretos, indiretos ou terceirizados, e clientes, também conteúdos de todo tipo de comunicação, propaganda, publicidade, oferta e outros que de alçada da Contratante.

5.1.13. Cumprir com o disposto na Cláusula 11 abaixo e respectivas sub-cláusulas (“Demandas de Terceiros”).

5.1.14. Cumprir com o disposto na Cláusula 12 abaixo e respectivas sub-cláusulas (“Compromisso Anti-Spam”).

6. OBRIGAÇÕES DA SUPPORTA

6.1. Caberá à SUPPORTA:

6.1.1. Prestar os **Serviços** de forma adequada, disponibilizando a infraestrutura de processamento necessária para que a **Plataforma** se mantenha no ar, operando regularmente, observadas as disposições da cláusula 7.1. adiante.

6.1.2. Disponibilizar, na **Plataforma**, as funcionalidades-padrão e, quando ocorrer, disponibilizar novas funcionalidades, sempre visando a melhorias no sistema.

6.1.3. Realizar a sustentação mensal do **Software SUPPORTA**. A sustentação mensal compreende a realização das atividades, pela **SUPPORTA**, descritas nas cláusulas 6.1.3.1. a 6.1.3.3. abaixo.

6.1.3.1. Manter o **Software SUPPORTA** adequado e conforme às funcionalidades-padrão e eventuais melhorias.

6.1.3.2. Manter a **Plataforma** no ar e operativa conforme **SLA do SaaS**, sempre submetido ao padrão da LGPD vigente.

6.1.3.3. Disponibilizar novas funcionalidades e/ou evoluções de funcionalidades-padrão já existentes, de acordo com planejamento pré-existente da **SUPPORTA**, cabendo à **Contratante** optar por utilizá-las ou não.

6.1.4. Prover e manter atualizada base de conhecimento para apoio e orientação quanto ao funcionamento da **Plataforma**, para possibilitar seu melhor aproveitamento.

6.1.5. Manter a infraestrutura de hospedagem atualizada e segura quanto aos programas de proteção contra ações criminosas ou irregulares de terceiros;

7. NÍVEL DE SERVIÇO

7.1. A **SUPPORTA**, desde que observadas e cumpridas as obrigações da **Contratante** previstas neste **Contrato**, tem condição técnica e se propõe a manter a **Plataforma** operacional e no ar, em cada mês, pelo tempo especificado no **Anexo 1 - SLA do SaaS SUPPORTA - Acordo de Nível de Serviço** (<https://www.SUPPORTA.shop/SLA/>).

8. RESPONSABILIDADE LIMITADA DA SUPPORTA

8.1. A **SUPPORTA** não é responsável por eventuais erros e/ou interrupções comprovadamente causadas pelo uso do **Software SUPPORTA** combinado com outros softwares e/ou causados por outras empresas, bem como em conjunto com outros componentes, interfaces, hardware e/ou ambientes, nos casos em que a interação do **Software SUPPORTA** com tais materiais e/ou equipamentos foge ao controle da **SUPPORTA**. A **SUPPORTA** também não é responsável em situações de "caso fortuito" ou de "força maior", contemplados pelo artigo 393 do Código Civil Brasileiro.

8.2. A **SUPPORTA** não é responsável por violações dos dados e informações resultantes de (i) atos de funcionários, prepostos ou de pessoas autorizadas pela **Contratante** a operar a **Plataforma**, ou de (ii) contra

ações criminosas ou irregulares de terceiros que não possam ser evitadas por estarem fora dos limites da previsibilidade técnica no momento em que vierem a ocorrer.

8.3. A **SUPPORTA** não é responsável por qualquer compensação, ressarcimento ou indenização por danos relativos à: (i) impossibilidade da **Contratante** de utilizar os **Serviços** em decorrência: (a) do término ou suspensão desse **Contrato** ou encerramento do uso ou término dos **Serviços**; (b) da descontinuação, pela **SUPPORTA**, da oferta de determinado **Serviço**; (c) sem prejuízo de e respeitadas quaisquer obrigações assumidas pela **SUPPORTA** com base no SLA, de solicitações de **Serviços** que não tenham sido efetuadas a tempo pela **Contratante**, incluindo com relação a falhas no fornecimento de energia, falhas de sistema e outras interrupções; (ii) custo de recorrer a um terceiro fornecedor de serviços em geral ou bens; (iii) quaisquer investimentos, dispêndios ou compromissos efetuados ou assumidos pela **Contratante** com relação a este **Contrato** ou o uso ou acesso pela **Contratante** aos **Serviços**; ou (iv) qualquer acesso não autorizado, modificação, exclusão, destruição, dano, prejuízo ou falha no armazenamento de qualquer conteúdo da **Contratante** ou outro dado.

8.4. A **SUPPORTA** não é, em nenhuma hipótese, responsável por quaisquer danos indiretos, emergentes, morais, punitivos, e nem por lucros cessantes, perda de oportunidade e nem por perda de dados, independentemente de qualquer aviso.

A **SUPPORTA** não é responsável por quaisquer perdas e danos resultantes das atividades desenvolvidas pela **Contratante** na **Plataforma**, nem pelo seu conteúdo.

8.5. Sem prejuízo de e respeitadas as hipóteses de exclusão de responsabilidade descritas nas cláusulas 8.1 a 8.4 acima, as quais estão expressa e automaticamente excluídas do âmbito de responsabilidade da **SUPPORTA**, a responsabilidade da **SUPPORTA** por eventual descumprimento deste **Contrato** ou por danos diretos ficará limitada à 20% (vinte por cento) do total da remuneração auferida pela **SUPPORTA** do **Contratante** pela prestação dos **Serviços** objeto deste **Contrato**, tomando-se por base os 12 (doze) meses imediatamente anteriores à ocorrência, sendo esse o teto de indenização ou compensação eventualmente devida pela **SUPPORTA** à **Contratante** por eventuais danos diretos ou por eventual descumprimento contratual.

8.6. A limitação de responsabilidade estabelecida na cláusula 8.6 acima não será aplicável com relação atos que sejam comprovadamente praticados pela **SUPPORTA** com dolo, fraude ou com culpa grave da **SUPPORTA**, ficando expressamente mantidas as hipóteses de exclusão de responsabilidade descritas nas cláusulas 8.1 a 8.5 acima.

9. PROPRIEDADE INTELECTUAL

9.1. O **Software SUPPORTA** é protegido por lei. A titularidade e os direitos de propriedade sobre o **Software SUPPORTA** são e devem permanecer de titularidade e propriedade exclusiva da **SUPPORTA**, sendo, por este **Contrato**, apenas autorizado o uso do **Software SUPPORTA** pela **Contratante**. A **Contratante** está ciente que não adquire, por meio deste **Contrato**, qualquer direito sobre o **Software SUPPORTA**. A **Contratante** só poderá reproduzir ou copiar eventuais manuais de referência do **Software SUPPORTA** e quaisquer materiais escritos fornecidos pela **SUPPORTA** para uso interno. Nenhum material escrito, impresso ou eletrônico fornecido pela **SUPPORTA** poderá ser reproduzido ou copiado para qualquer outra finalidade.

9.2. A **Contratante** não pode modificar ou remover qualquer identificativo de marca da **SUPPORTA**, bem como seu nome comercial, dos locais onde ele aparecer no **Software SUPPORTA**. A não ser que de outro modo previsto nesta cláusula, nenhuma disposição aqui contida será passível de outorgar, ou será considerada como tendo outorgado, à **Contratante** qualquer direito, título ou qualquer outro interesse sobre a marca **SUPPORTA** e sua designação comercial. A **Contratante** não poderá, em momento algum, contestar, ou assessorar ou cooperar com terceiros para contestar, a marca ou o nome comercial da **SUPPORTA** ou seu registro, nem poderá buscar registrar qualquer marca ou nome comercial passível de causar confusão, em virtude de sua similaridade, com a marca ou nome comercial da **SUPPORTA**. Todo e qualquer fundo de comércio, direitos e benefícios decorrentes ou resultantes do uso da marca **SUPPORTA** e de seu nome comercial beneficiará exclusivamente a **SUPPORTA**. A **Contratante** não obtém nenhum direito relativamente à marca **SUPPORTA**, salvo se de outra forma expressamente previsto neste **Contrato**.

9.3. Tendo em vista que a **Contratante** armazena dados de sua propriedade na base de dados do **Software SUPPORTA**, fica desde já esclarecido que tais dados da **Contratante** são de propriedade única e exclusiva da **Contratante**, podendo porem a **SUPPORTA** compartilhar dados que sejam relevantes para as integrações com terceiros, desde já, sob autorização expressa da **Contratante**.

9.4. A **SUPPORTA** declara possuir todos os direitos sobre o **Software SUPPORTA** necessários para a concessão de uso à **Contratante** e para a prestação dos **Serviços**, responsabilizando-se por eventuais violações de direitos de terceiros, decorrentes da utilização do **Software SUPPORTA** pela **Contratante**.

9.5. Todos os dados armazenados devido ao uso do **Software SUPPORTA** são de propriedade do **Contratante** que autoriza o compartilhamento de seus dados de forma anônima com a **SUPPORTA** para ajudar a melhorar seus produtos e serviços. O conjunto de dados anônimos agregados poderá ser usado para ativar recursos como comparativos de mercado e publicações que possam ajudar a entender as tendências dos dados, bem como para auxiliar a **SUPPORTA** no dimensionamento de sua infraestrutura. Todas as informações que podem identificar os dados da **Contratante** são removidas e combinadas a outros dados anônimos antes de serem consolidadas.

10. PRAZO E RESOLUÇÃO

10.1. O **Contrato** entra em vigor na data de assinatura das **Condições Comerciais**, permanecendo em vigor pelo prazo estipulado nas **Condições Comerciais** (“**Prazo**”). Caso não definido de forma diversa nas **Condições Comerciais**, o **Contrato** considerar-se-á automaticamente prorrogado por períodos adicionais equivalentes ao **Prazo**, e assim sucessivamente, salvo se uma das Partes notificar a outra, por escrito, respeitando o prazo de antecedência ao fim do **Prazo** descrito na cláusula 10.2, a respeito de sua intenção de não renovar o **Contrato**.

10.2. O **Contrato** poderá ser resilido por qualquer uma das Partes, desde que, em caso de rescisão pela **SUPPORTA**, a **Contratante** seja notificada com antecedência mínima de 90 (noventa) dias e, no caso de rescisão pela **Contratante**, a **SUPPORTA** seja notificada com antecedência mínima 60 (sessenta) dias, mediante envio de notificação escrita nos termos deste **Contrato**, observadas as disposições das cláusulas 10.2.1. e 10.2.2. abaixo:

10.2.1. Se a **SUPPORTA** tiver optado por resilir o **Contrato**, o encerramento dos **Serviços** ocorrerá em prazo não superior a 90 (noventa) dias indicado no *caput* desta cláusula, salvo acordo diverso das **Partes**.

10.2.2. Qualquer prazo adicional será considerado mera liberalidade por parte da **SUPPORTA**, desde que formalmente acordado entre as Partes.

10.2.3. Se a **Contratante** tiver optado por resilir o **Contrato**, os **Serviços** poderão ser interrompidos antes dos 60 (sessenta) dias indicados no *caput* desta cláusula se a **Contratante** assim desejar, mas em qualquer caso, as mensalidades por todo o período de aviso prévio terão de ser pagas à **SUPPORTA**.

10.2.4. Em caso de rescisão pela **Contratante**, será devido a **Supporta**, o pagamento de multa proporcional a 3 meses, calculados pela média dos pagamentos feitos a **Suporta** do período de 6 meses anteriores a rescisão.

- a. O valor a ser pago a **Supporta** não poderá ser menor que a soma de 3 (três) valores de Taxa mensal fixa de manutenção de ambiente ativo, conforme descrito no item 2 do quadro de Valores e Termos das **Condições Comerciais**.

10.3. A **SUPPORTA** poderá, ainda, a seu exclusivo critério e a qualquer tempo, sem que seja devido o pagamento de multa ou indenização à **Contratante**, resolver imediatamente o presente **Contrato** caso verifique que a **Contratante** está utilizando os **Serviços** de forma fraudulenta, ou caso a **Plataforma** venha a ser listada por qualquer órgão de proteção ao consumidor como plataforma eletrônica a ser evitada. Nessas hipóteses, a resolução contratual tomará efeito imediatamente, podendo a **SUPPORTA**, mediante envio de notificação à **Contratante**, interromper de imediato a prestação dos **Serviços**.

10.4. O **Contrato** poderá, ainda, ser resolvido por qualquer uma das **Partes** em virtude de infração contratual não sanada, observado o procedimento indicado na cláusula 10.5.1 abaixo:

10.4.1. Verificada eventual infração contratual, a **Parte** inocente notificará, por escrito, a outra **Parte** acerca dessa infração, solicitando a reparação contratual e, definindo em comum acordo entre as Partes, o prazo para a devida reparação. Se a **Parte** infratora não conseguir, dentro desse prazo, reparar a violação, ficará a **Parte** inocente autorizada a resolver este **Contrato**.

10.5. A extinção do **Contrato**, quer pelo término de vigência sem renovação, por resilição ou por resolução, não desobriga a **Contratante** do pagamento de qualquer parcela vencida, desde que os respectivos serviços tenham sido prestados pela **Contratada**.

11. DEMANDAS DE TERCEIROS

11.1. A **Contratante** reconhece que é a única responsável pelos produtos e/ou serviços que oferece na **Plataforma**, bem como pelo cumprimento das normas de defesa do consumidor no âmbito das atividades que desenvolve na **Plataforma**. Nesse contexto, caso a **SUPPORTA** venha a ser demandada por terceiros em razão, a título exemplificativo mas não limitativo, de vícios dos produtos ou serviços oferecidos pela **Contratante** ou por qualquer fornecedor da **Contratante**, ou, ainda, pelo descumprimento de normas de defesa do consumidor, a **Contratante** se obriga a manter a **SUPPORTA** indene de quaisquer tais demandas.

11.1.1. Na hipótese de a **SUPPORTA** ser demandada por terceiros, a **Contratante** se obriga a tomar todas as medidas necessárias para que a **SUPPORTA** seja excluída do pólo passivo da ação. Caso essa exclusão não seja possível, a **Contratante** suportará todos os custos e despesas, inclusive, mas sem limitação, honorários advocatícios, que a **SUPPORTA** tiver de suportar para a sua defesa, adiantando os valores solicitados pela **SUPPORTA**, ou, caso não seja viável que a **Contratante** adiante os valores ou pague diretamente, ela deverá reembolsar a **SUPPORTA** dos montantes que esta tiver desembolsado, no prazo de 2 (dois) dias úteis da solicitação da **SUPPORTA**. Caso a **SUPPORTA** seja condenada, a **Contratante** deverá pagar diretamente o valor da condenação ou adiantar os valores que terão de ser pagos pela **SUPPORTA**, mas, caso nenhuma dessas alternativas seja possível, a **Contratante** deverá reembolsar a **SUPPORTA**, no prazo de 2 (dois) dias úteis da solicitação da **SUPPORTA**, de todos os montantes que ela tiver desembolsado em eventual condenação.

12. COMPROMISSO ANTI-SPAM DA SUPPORTA

12.1. A **Contratante** tem ciência de que a **SUPPORTA** desenvolve suas atividades em conformidade com as melhores práticas da Internet, não medindo esforços para coibir a prática de SPAM, inclusive por seus clientes.

12.1.1. Para os fins desta cláusula 12, entende-se como “SPAM” o envio de e-mail ou de qualquer outro tipo de mensagem eletrônica não autorizada, de caráter geral, para a realização de publicidade não solicitada (mala direta), ou para qualquer outro fim, que possa ensejar reclamação por parte de seus destinatários e/ou de qualquer órgão e/ou indivíduo com funções de combate e repressão à referida prática.

12.2. Sem prejuízo das demais obrigações eventualmente previstas nas **Condições Comerciais**, a **Contratante** obriga-se a:

(i) Não enviar e a não permitir o envio de e-mail e/ou de qualquer tipo de mensagem eletrônica caracterizada como SPAM, sob pena da imediata suspensão da prestação dos serviços ora contratados, independentemente de aviso ou notificação prévia por parte da **SUPPORTA**; e

(ii) Responder por qualquer multa ou penalidade que seja imposta à **SUPPORTA** por órgãos e/ou organismos nacionais e/ou internacionais em razão de práticas de SPAM pela **Contratante**, por si ou por quaisquer pessoas a ela relacionadas, devendo reembolsar quaisquer valores eventualmente incorridos pela **SUPPORTA** para sua exclusão da relação de remetentes de SPAM.

13. CONFIDENCIALIDADE

13.1. Definição de Informação Confidencial

(a) Informação Confidencial significará todos e quaisquer documentos e informações fornecidos ou divulgados pela **Parte Transmissora** para a **Parte Receptora** de qualquer forma ou maneira, incluindo,

mas não se limitando a todas e quaisquer informações privadas relacionadas à tecnologia de qualquer uma das **Partes** ou suas afiliadas, planos de negócio, contratos, atividades promocionais ou de marketing, finanças e assuntos econômicos, e todas as informações de terceiros que qualquer uma das **Partes** ou suas afiliadas sejam obrigadas a manterem confidenciais. Informação Confidencial pode estar contida também em materiais tangíveis, tais como desenhos, informações, especificações, relatórios e programas de computador.

- (b) Informação Confidencial não incluirá informações que a **Parte Receptora** demonstre que: (i) é legalmente conhecida pela **Parte Receptora** no momento do recebimento da outra **Parte**, conforme demonstrado pelos registros por escrito da **Parte Receptora** produzidos no momento sem quebra de sigilo; (ii) é comumente conhecida ou disponível ao público, sem envolvimento ou falha de envolvimento da **Parte Receptora**; (iii) possa ser demonstrado através de documentação que foi apurada ou desenvolvida independentemente pela, ou para os empregados da, **Parte Receptora** ou qualquer terceiro (que não adquiriu referida informação de maneira obscura ou ilegal) e que não teve acesso, direta ou indiretamente, à Informação Confidencial; ou (iv) fornecida à **Parte Receptora** por terceiros, por ser de direito, sem restrição à divulgação e sem violação à quaisquer obrigações contratuais, legais ou fiduciárias de referidos terceiros. Para fins de esclarecimentos, os termos deste **Contrato** são considerados Informação Confidencial.

13.2. Proteção à Informação Confidencial. As **Partes** deverão:

- (a) tomar medidas para prevenir o uso, divulgação, disseminação ou cópia de qualquer Informação Confidencial, incluindo o desenvolvimento, implementação, manutenção e aplicação de procedimentos e políticas adequadas para proteger qualquer Informação Confidencial.
- (b) utilizar as mesmas medidas que utiliza para evitar a divulgação, publicação ou disseminação de informação confidencial própria ou de natureza similar para prevenir a divulgação de Informação Confidencial a terceiros, mas em nenhuma hipótese medidas de segurança abaixo do razoável.
- (c) usar Informação Confidencial somente quando necessário e apropriado para cumprir as obrigações objeto do presente **Contrato**.
- (d) não adquirir nenhum direito expresso ou implícito a qualquer Direito de Propriedade Intelectual ou qualquer outro direito, ou impor quaisquer garantias contra Informações Confidenciais.
- (e) informar seus empregados, agentes e contratantes que executam obrigações decorrentes deste **Contrato** sobre as restrições referentes à Informações Confidenciais; e
- (f) exigir que cada um de seus agentes, empregados e contratantes (incluindo, no caso da **SUPPORTA**, subcontratantes) concorde em se submeter ao dever de confidencialidade.

Não obstante quaisquer disposições contrárias presente nesta Cláusula, a **SUPPORTA** poderá divulgar Informações Confidenciais aos seus empregados, agentes, afiliadas e subcontratantes que tenham: (a) necessidade real (de boa fé) de saber referidas Informações Confidenciais para executar as obrigações contidas no presente **Contrato**; e (b) dever legal de proteger a natureza confidencial de toda informação (inclusive a de terceiros) recebida por eles no curso de suas obrigações não menos rigorosas do que as obrigações de confidencialidade que a **SUPPORTA** utiliza para proteger suas próprias informações. A **SUPPORTA** providenciará a assinatura de Termo de Sigilo e Responsabilidade pelos funcionários e terceiros que atuem diretamente sob este **Contrato** e a **Contratante** deverá fazer o mesmo com relação a seus funcionários e terceiros. Cada **Parte** assume total responsabilidade pelos atos e omissões de seus contratantes e empregados, decorrentes das Informações Confidenciais.

13.3. Divulgação Obrigatória. Sujeito ao texto remanescente desta Cláusula 13, a **Parte Receptora** poderá divulgar Informações Confidenciais na medida em que sejam solicitadas por força de lei, ordem de tribunais ou órgão governamental. A **Parte Receptora** deverá usar todos seus esforços razoáveis e comerciais para: (a) manter a confidencialidade das Informações Confidenciais através de notificação (a menos que seja proibido por lei) à **Parte Transmissora**, que terá a oportunidade de intervir no processo para contestar tal divulgação; e (b) cooperar com a **Parte Transmissora**, às custas desta, para proteger a confidencialidade de referidas Informações

Confidenciais. A **Parte Transmissora** (ou qualquer outra pessoa à qual referida Informação Confidencial pertença) terá o direito de obter ordem de proteção ou, de outro modo, proteger a confidencialidade de referida Informação Confidencial.

13.4. Notificação. A **Parte Receptora** deverá notificar assim que possível a **Parte Transmissora** no caso de qualquer suspeita, divulgação ou perda de Informações Confidenciais além do permitido pelo presente **Contrato**.

13.5. Medida Preventiva. As **Partes** reconhecem que a quebra ou omissão das respectivas obrigações decorrentes desta Cláusula 13 poderá, por sua natureza ou gravidade, causar danos imediatos e irreparáveis à outra **Parte** que não poderão ser adequadamente compensados, e que, na eventual quebra ou omissão e em adição a todas as outras soluções legais ou equidade, a **Parte** afetada terá o direito de pedir medida preventiva para qualquer tribunal ou jurisdição competente, sem a necessidade de provar danos reais ou caução ou outra garantia. Se um tribunal da jurisdição competente acreditar que qualquer uma das **Partes** deste **Contrato** contribuiu para quebra ou omissão (ou tentou ou ameaçou) de referidas obrigações, a **Parte** que causou o dano concorda em não se opor a qualquer ordem coercitiva sobre sua atuação emitida pelo tribunal da jurisdição competente.

13.6. Duração: As obrigações das **Partes** em relação às Informações Confidenciais presentes nesta Cláusula deverão permanecer em pleno vigor e efeito durante o prazo do presente **Contrato** e por mais 5 (cinco) anos após seu término.

14. DISPOSIÇÕES GERAIS

14.1. As Partes concordam que estes “**Termos Gerais**”, juntamente com as “**Condições Comerciais**” constituem o acordo integral entre as **Partes** com relação às questões aqui tratadas, prevalecendo sobre quaisquer outros entendimentos, orais ou escritos, e demais comunicações entre as **Partes**, em relação aos temas aqui contemplados, podendo ser aditado ou alterado somente com o consentimento mútuo, por escrito, das **Partes**.

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

14.3. O fato de quaisquer das **Partes** deixar de exigir a tempo o cumprimento de qualquer das disposições do **Contrato**, ou de quaisquer direitos relativos a ele, ou não exercer quaisquer faculdades aqui previstas, não será considerado novação ou renúncia a tais disposições, direitos ou faculdades, e não afetará de qualquer forma a validade do **Contrato**.

14.4. Os direitos relativos ao **Contrato** não podem ser transferidos ou cedidos, no todo ou em parte, a terceiros, exceto nas hipóteses previstas neste instrumento, mediante autorização, por escrito, das **Partes**.

14.5. O presente **Contrato** é firmado em caráter irrevogável, obrigando as **Partes**, herdeiros e sucessores a qualquer título.

14.6. Caso qualquer disposição deste **Contrato** se torne nula ou ineficaz, tal invalidade não afetará as demais disposições do **Contrato**, o qual permanecerá válido e em vigor quanto a todas as demais disposições.

14.7. Este **Contrato** é assinado em caráter não exclusivo e, desta forma, as **Partes** estão livres para firmar contratos similares com terceiros ou qualquer outro tipo de contrato com o mesmo propósito e objeto.

14.8. O **Contrato** é feito em caráter irrevogável e irretroatável em todos os seus termos, cláusulas e condições.

14.9. Cada uma das **Partes** se obriga a não contratar, aliciar ou mesmo fazer proposta de trabalho a funcionário ou prestador de serviços da outra **Parte**, nem a incentivar funcionário ou prestador de serviço da outra **Parte** a rescindir seu contrato com tal **Parte**, durante a vigência do **Contrato** e por um período de 24 (vinte e quatro) meses após o seu término, resolução ou rescisão, sob pena de ser obrigado ao pagamento, à outra **Parte**, de

multa no valor equivalente a 12 (doze) vezes o valor da última remuneração recebida pelo profissional, salvo se houver autorização expressa da **Parte** em questão.

14.10. Todas as notificações no âmbito deste **Contrato** devem ser feitas por escrito e serão consideradas entregues ao destinatário (i) quando entregues em mãos a um representante do destinatário ou (ii) ao final do terceiro dia útil após a data de envio por meio de serviços de *courier* internacionalmente reconhecidos ou (iii) quando enviada por e-mail, mediante confirmação de recebimento, sendo que neste caso, uma cópia da notificação deverá ainda ser enviada ao destinatário nos termos dos itens “i” e/ou “ii” acima.

14.11. A **Contratante** se obriga a inserir a assinatura da **SUPPORTA**, sob a forma de sua logomarca contendo um *hyperlink* para seu *website*, em todos os itens acessíveis aos usuários do **Software SUPPORTA**, durante a vigência do **Contrato**.

14.12. A **SUPPORTA**, seus prepostos ou empregados não mantêm qualquer vínculo empregatício com a **Contratante**. Portanto, a **Contratante** não está sujeita a quaisquer direitos ou obrigações decorrentes de legislação trabalhista em relação aos empregados, funcionários, colaboradores ou terceirizados da **SUPPORTA**, tampouco decorrentes de acidente de trabalho, seja onde for. Assim, serão de única e exclusiva responsabilidade da **SUPPORTA** os encargos ou ônus de natureza previdenciária, trabalhista e tributária decorrentes do **Contrato**, relativamente à mão de obra a ser empregada na execução dos **Serviços**, não sendo a **Contratante** responsável, nem solidariamente, nem subsidiariamente, por eventuais descumprimentos dessas obrigações, desde que a **SUPPORTA** não tenha sido parte na disputa e tenha sido prontamente informada para tomar as providências cabíveis. Caso a Contratante seja condenada, a **SUPPORTA** deverá pagar diretamente o valor da condenação ou adiantar os valores que terão de ser pagos, mas, caso nenhuma dessas alternativas seja possível, a **SUPPORTA** deverá reembolsar a **Contratante**, no prazo de 2 (dois) dias úteis da solicitação da **Contratante**, de todos os montantes que ela tiver desembolsado em eventual condenação.

14.13. Este **Contrato** supera e substitui todo e qualquer entendimento anterior sobre o mesmo objeto.

14.14. As questões suscitadas na vigência do presente Contrato e sobre as quais não haja acordo, se de comum acordo, poderão ser resolvidas por meio de Juízo Arbitral, administrado pela CCAB Arbitragem Barueri de acordo com a lei de arbitragem (Lei 9.307/96) e cujas decisões as Partes declaram submeter-se.

14.15. As Partes elegem o foro da cidade de São Paulo, para dirimir quaisquer disputas ou questões oriundas deste Contrato, caso não se aplique a Cláusula 14.14 dos **Termos Gerais**.