

## TERMO GERAL DE SERVIÇOS PARA CRIAÇÃO E GESTÃO DE WEBSITES

CONTRATADA: **QUANTK MARKETING EIRELI** (“QUANTK”), inscrita sob o CNPJ: 26.590.206/0001-02, na condição de AGÊNCIA CONTRATADA, simplesmente denominada **CONTRATADA**.

**CONTRATANTE: devidamente identificada na PROPOSTA DE PROJETO e/ou PROPOSTA COMERCIAL.**

Esse documento também denominado simplesmente **TERMO GERAL DE SERVIÇOS** tem como objetivo informar e esclarecer à **CONTRATANTE** os principais aspectos gerais e técnicos da contratação de serviços relativos a **criação e gestão de websites** conforme escopo de trabalho e proposta apresentada pela **CONTRATADA**, bem como, por eventual contrato firmado entre as referidas partes.

### **Compreendem as partes que:**

- i. *Site, Sites, Website, Websites, Webpage, Webpages ou Plataforma são termos comuns para denominar a página eletrônica da CONTRATANTE situada no ambiente digital da internet.*
- ii. **PROPOSTA DE PROJETO** é o documento que define o escopo de trabalho apresentado pela **CONTRATADA** à **CONTRATANTE**, incluindo neste informações dos serviços que serão prestados, tais como: briefing, orçamentos, prazos, cronogramas e demais itens já devidamente conhecidos e aprovados pela **CONTRATANTE**.
- iii. **DOCUMENTO DO PROJETO** é o documento que detalha informações técnicas do projeto, tais como linguagem de programação utilizada, interfaces, plug-ins e eventuais outros softwares necessários para atendimento do escopo de projeto. Esse documento é também apresentado para aprovação da **CONTRATANTE** como parte integrante do escopo dos serviços contratados.
- iv. **PROPOSTA COMERCIAL:** é o documento que define as condições comerciais acordada entre **CONTRATADA** e **CONTRATANTE** e possui identificação numérica.

## DAS RESPONSABILIDADES E OBRIGAÇÕES GERAIS DA CONTRATADA

1. A **CONTRATADA** é responsável exclusiva pelo **desenvolvimento do design digital, gráfico e de programação do WEBSITE objeto do acordo** e detalhado na **PROPOSTA DE PROJETO e/ou DOCUMENTO DE PROJETO e/ou ainda na PROPOSTA COMERCIAL**.
  - 1.1 A **CONTRATADA** é ainda responsável – quando aplicável e definido na **PROPOSTA DE PROJETO e/OU PROPOSTA COMERCIAL** pela **publicação e atualização dos conteúdos de texto, vídeo, imagem, gráfico e áudio** devidamente e previamente aprovados pela **CONTRATANTE** no **WEBSITE**.
    - 1.1.1 As atualizações de conteúdo serão feitas mediante demanda e especificações apontadas pela **CONTRATANTE** à **CONTRATADA** ou através de ações sugeridas pela **CONTRATADA** à **CONTRATANTE**, desde que tais ações tenham aprovação prévia da **CONTRATANTE** e caso ainda atualizações façam parte do escopo de trabalho da **PROPOSTA DE PROJETO** e esteja contemplado na **PROPOSTA COMERCIAL**.
    - 1.1.2 A **CONTRATADA** é responsável por apontar e aprovar com a **CONTRATANTE** os prazos para desenvolvimento, atualização e/ou publicação dos conteúdos, bem como, outros prazos de atividades caso aplicável.
2. Os prazos para desenvolvimento da plataforma estarão discriminados na **PROPOSTA DE PROJETO E/OU DOCUMENTO DO PROJETO** de forma preliminar e estimada e portanto sujeitas a sofrerem alterações conforme detalhamentos e eventuais demandas adicionais solicitadas pela **CONTRATANTE**, bem como, por prazos de



aprovações de etapas e sub-etapas do projeto pela própria CONTRATANTE.

2.1 A CONTRATADA poderá alterar prazos de entregas e orçamentos previstos, caso existam, após a contratação, alterações do escopo de trabalho, novas demandas solicitadas pela CONTRATANTE, atrasos de aprovações pela CONTRATANTE ou ainda atrasos decorrentes de terceiros envolvidos no processo.

2.2 Informações relativas a linguagem de programação utilizada na(s) plataforma(s) poderão estar apontadas na **PROPOSTA DE PROJETO**, no **DOCUMENTO DO PROJETO** OU podem ser informadas pela CONTRATADA à CONTRATANTE por meio de e-mail, e/ou apresentações.

3. A CONTRATADA **não se responsabiliza por alterações de qualquer natureza realizadas diretamente pela CONTRATANTE ou terceiros autorizados por essa no WEBSITE**, redes sociais e outros canais digitais e que possam causar problemas técnicos no próprio WEBSITE, bem como problemas de informações errôneas que provoquem ocorrências, reclamações e indenizações pleiteadas por consumidores e/ou terceiros.

4. A CONTRATADA disponibilizará suporte e atendimento a CONTRATANTE em horário comercial e em dias úteis através de telefone e endereço eletrônico ([suporte@quantk.com.br](mailto:suporte@quantk.com.br)) ou endereço direto do responsável pelo atendimento da conta da CONTRATANTE e que será informado no decorrer da prestação de serviço.

5. A CONTRATADA é responsável por entregar o(s) WEBSITE(S) objeto(s) do acordo, em correto estado de funcionamento e navegabilidade na internet, prestando **garantia ilimitada de até 3 (três) meses após a entrega formal** da plataforma para a CONTRATADA.

5.1 A garantia ilimitada de funcionamento do(s) website(s) **não é válida nas seguintes condições:**

- i. Para navegadores (browsers) desatualizados por usuários, ou seja, versões de softwares de navegadores com mais de uma versão pendente de atualização;
- ii. Caso a CONTRATANTE realize alterações de programação por conta própria ou outras alterações previstas na cláusula 3;
- iii. Caso exista inadimplência de pagamentos por parte da CONTRATANTE.

6. A CONTRATADA não é responsável por hospedagem do WEBSITE em servidores de terceiros, contratados ou não pela CONTRATANTE.

6.1 Ocorrendo a interrupção de serviços prestados por terceiros quanto a hospedagem do WEBSITE a CONTRATADA somente será responsável por buscar junto ao fornecedor a correção de tais falhas, reportando para a CONTRATANTE prazos de solução e eventuais planos de ação, caso tal responsabilidade seja prevista na PROPOSTA DE PROJETO e/ou PROPOSTA COMERCIAL.

6.1.1 Em última instância o prestador de serviço de hospedagem é o responsável por realizar eventuais manutenções e correções relativas a hospedagem para assegurar a disponibilidade do WEBSITE da CONTRATANTE, eximindo portanto a CONTRATADA de quaisquer responsabilidades pela não disponibilidade ou não correção de problemas de hospedagens atribuídos ao próprio terceiro, dentro de prazo adequado.

7. A CONTRATADA não é detentora da titularidade do domínio do(s) website(s) da CONTRATANTE sendo portanto a CONTRATANTE a responsável por assegurar os pagamentos dos respectivos direitos de titularidade aos órgãos competentes e reguladores da internet no Brasil e Exterior (".com, ".com.br" e outras extensões de domínios se aplicáveis).



8. A CONTRATADA é responsável por apontar medidas de segurança virtual necessárias para garantir a integridade do WEBSITE, mas **não é responsável por garantir a segurança do site quanto a eventuais ataques virtuais provocados por terceiros e/ou hackers e que possam retirar o WEBSITE do ar, alterar suas configurações visuais, funcionais e de conteúdo, bem como, provocar danos de ordem econômica à indivíduos e empresas.**
9. A CONTRATADA **não é responsável** pela contratação de softwares, licenças, aplicativos, plugins e/ou outras ferramentas de segurança, tais como antivírus, firewalls, antispam, etc., bem como ferramentas e aplicativos adicionais para o WEBSITE **exceto, caso expressamente definido na PROPOSTA DE PROJETO e/OU PROPOSTA COMERCIAL.**
10. A CONTRATADA não se responsabiliza pelos serviços prestados por fornecedores terceiros que sejam contratados pela CONTRATANTE e que estejam envolvidos direta ou indiretamente na operação do WEBSITE e/ou REDES SOCIAIS da CONTRATANTE.
11. A CONTRATADA não é responsável e não se responsabiliza por crimes de ordem financeira/digital provocados por terceiros e/ou hackers envolvendo o comércio eletrônico de produtos e/ou serviços comercializados pela CONTRATANTE direta ou indiretamente no seu canal eletrônico (WEBSITE) e/ou outros canais eletrônicos da CONTRATANTE.
12. A CONTRATADA não se responsabiliza pela prestação de serviços e produtos ofertados e comercializados pela CONTRATANTE no ambiente virtual ou fora dele, sendo portanto a própria CONTRATANTE a única e exclusiva e responsável por responder por quaisquer danos causados pelos serviços e produtos comercializados por ela.
13. A CONTRATADA é responsável por manter a segurança dos dados relativos aos usuários e senhas de **acesso do painel técnico e gerencial do WEBSITE**, porém, **não se responsabiliza caso a CONTRATANTE utilize e/ou compartilhe tais dados com funcionários e/ou terceiros.**
14. A CONTRATADA poderá alterar as cláusulas e condições desse TERMO a qualquer momento, desde que informado com antecedência mínima de 15 (quinze) dias à CONTRATANTE.
15. A CONTRATADA poderá suspender a prestação de serviços a qualquer momento caso exista inadimplência de pagamentos da CONTRATANTE com prazo superior a 40 (quarenta) dias.
16. Mediante a quitação e encerramento do presente acordo, a CONTRATADA deverá entregar a CONTRATANTE, caso solicitado por essa e, caso não seja de interesse das partes pela renovação, o acesso técnico e demais acessos necessários para funcionamento do WEBSITE.
- 16.1 Tal responsabilidade acima não se aplica caso a CONTRATANTE tenha pagamentos em aberto e/ou não tenha efetivado a quitação efetiva do presente acordo.**
17. Toda nova demanda apresentada pelas partes, principalmente envolvendo aprovações de conteúdos, orçamentos, contratações, entre outros deverão ser feitos por meio eletrônico (preferencialmente e-mail) ou presencial (reunião) desde que apontado posteriori em ata simples formalizada por e-mail as demandas e decisões alinhadas entre as partes.
18. Quando previamente e especificamente contratado pela CONTRATANTE em regime de mensalidade (*fee*), a CONTRATADA é responsável por:

## **DAS RESPONSABILIDADES E OBRIGAÇÕES ESPECÍFICAS DA CONTRATADA**



18.1 Prestar **serviço de manutenção recorrente do(s) website(s) de até 15 horas mensais não cumulativas ou outra carga horária não cumulativa contratada e descrita na PROPOSTA DE PROJETO;**

18.1.1 Caso a hora de manutenção mensal exceda as horas acima descritas ou a hora contratada e descrita na PROPOSTA DE PROJETO o valor por hora adicional será apresentado pela CONTRATADA à CONTRATANTE para devida aprovação e deverá ser pago adicionalmente ao valor estipulado no contrato.

18.2 Identificar eventuais problemas técnicos no WEBSITE causados por agentes externos ou não identificáveis, propondo soluções à CONTRATANTE que assegurem a manutenção do WEBSITE e de suas funcionalidades e objetivos em prazo de até 72 horas úteis após identificação de tais problemas, seja pela CONTRATADA e/ou pela própria CONTRATANTE.

18.3 Garantir a manutenção das funcionalidades do WEBSITE e pela correção de eventuais falhas técnicas atribuídas exclusivamente a CONTRATADA dentro do escopo de trabalho apresentado na proposta aprovada pela CONTRATANTE em um prazo de até 72 horas úteis ou em eventual prazo superior a ser previamente alinhado com a CONTRATANTE, caso a complexidade de tal solução exija um prazo maior.

18.4 Eventuais e demais responsabilidades e obrigações específicas da CONTRATADA estarão dispostas em CONTRATO e/OU, na **PROPOSTA DE PROJETO e/OU PROPOSTA COMERCIAL, sendo detalhadas e discriminadas dentro desses documentos.**

## **DAS RESPONSABILIDADES E OBRIGAÇÕES DA CONTRATANTE**

**19 A CONTRATANTE é responsável por:**

19.1 Ser a única responsável por aprovar os conteúdos de texto, gráfico, imagem, vídeo, áudio, layouts, funcionalidades entre outras atividades desenvolvidas pela CONTRATADA e que façam parte do escopo de trabalho contrato.

19.2 Responder integralmente por informações errôneas transmitidas e que sejam eventualmente publicadas nos canais digitais.

19.3 Responder integralmente pelos serviços e produtos ofertados no meio digital e fora dele.

19.4 Prover toda e qualquer informação relevante à CONTRATADA quanto as necessidades pontuais e recorrentes envolvendo o escopo de trabalho contratado junto à CONTRATANTE.

**19.5 Caso necessário, prover o devido acesso técnico a(s) plataforma(s) que é necessário para que a CONTRATADA possa realizar os serviços de atualizações, manutenções, entre outros.**

19.6 Designar pelo menos uma pessoa responsável como ponto de contato central capacitado e apto a conduzir as demandas de trabalho junto a CONTRATADA.

19.7 Prestar informações claras, precisas e com prazos prévios e adequados para realização das tarefas pela CONTRATADA.

19.8 Cumprir com os pagamentos pelos serviços prestados rigorosamente em dia.



## DO SIGILO E PRIVACIDADE

20 As partes estabelecem entre si o sigilo e privacidade das informações trocadas mutuamente.

20.1 Exceto caso expressamente e formalmente autorizado, as partes comprometem-se pela não divulgação de dados comerciais, operacionais ou qualquer outra informação relevante que possam ter acesso direta ou indiretamente.

A CONTRATADA e CONTRATANTE declaram na presente data estarem cientes e de acordo com todos os termos gerais de prestação de serviços aqui expostos.

**São Paulo, Setembro de 2018.**

---

CONTRATANTE:

*IDENTIFICADA NA PROPOSTA COMERCIAL*

---

CONTRATADA:

**QUANTK MARKETING EIRELI**

