EMA – V01.2026

INSTRUMENTO PARTICULAR DE CONTRATO DE LICENÇA DE USO DE SOFTWARE E PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS TÉCNICOS CORRELATOS

CONSIDERANDO QUE:	2
1. DO OBJETO DO CONTRATO	2
2. DO PRAZO DO PRESENTE CONTRATO	2
3. DO PREÇO E PERIODICIDADE DOS PAGAMENTOS	2
4. DA FORMA DE PAGAMENTO	3
5. DAS OBRIGAÇÕES DO CLIENTE	3
6. DAS OBRIGAÇÕES DA WAKE	6
7. DA UTILIZAÇÃO DA SENHA DE ADMINISTRAÇÃO	6
8. DA PROTEÇÃO DO DIREITO AUTORAL DO SOFTWARE	7
9. DA INTERRUPÇÃO DO DIREITO DE USO DA LICENÇA A PEDIDO DE AUTORIDADES	7
10. DO SIGILO E DA CONFIDENCIALIDADE	8
11. CANCELAMENTO, DENÚNCIA, RESCISÃO, DESATIVAÇÃO E PENALIDADES DO CONTRATO.	8
12. DOS DADOS ARMAZENADOS	9
13. DA REPRISTINAÇÃO	9
14. REGRAS DE ATENDIMENTO PARA SUPORTE TÉCNICO	10
15. DA COMUNIÇÃO ENTRE AS PARTES	10
16. DISPOSIÇÕES GERAIS	10
17. PUBLICIDADE, ALTERAÇÕES E TERMINOLOGIA TÉCNICA	10
18. FORO	11

CONSIDERANDO QUE:

(i) O presente Instrumento Particular de Contrato de Licença de Uso de Software e Prestação de Serviços Técnicos Correlatos ("Contrato"), visa regulamentar a compra dos produtos e serviços de uma das empresas listadas no anexo I, que fazem parte do grupo econômico da LWSA S/A, empresa inscrita no CNPJ nº 02.351.877/0001-52, com sede à Rua Itapaiúna, 2.434, Vila Andrade, São Paulo/SP, CEP: 05.707-001 ("**LWSA**");
(ii) A doravante constituída como contratada neste contrato será referenciada como **WAKE**, que poderá ser qualquer das empresas descritas no Anexo I e estará devidamente qualificada na Ficha de Contratação, bem como, prestará os serviços de acordo com as especificações técnicas descritas igualmente na Ficha de Contratação e Proposta Comercial firmada entre as Partes, que, fazem parte integrante e indissociável do presente;
(iii) É interesse do **CLIENTE** utilizar o(s) software(s) de titularidade de uma das empresas **WAKE**;
(iv) o presente Contrato é firmado nos limites de sua função social, ficando expressamente resguardados os princípios da lealdade e boa-fé, presentes tanto na sua negociação quanto na celebração, não havendo, portanto, qualquer abuso de direito; e,

Por este instrumento e na melhor forma de direito, as partes qualificadas na(s) "Ficha(s) de Contratação", que faz(em) parte integrante do presente Contrato, bem como, contêm as especificações da(s) licença(s) e eventuais serviços técnicos correlatos contratados, prazo do contrato e preços dos produtos contratados,

TÊM ENTRE SI JUSTO E CONTRATADO O SEGUINTE:

1. DO OBJETO DO CONTRATO

1.1. O objeto do presente Contrato é a licença temporária e não exclusiva de uso do Software ("Software"), cujo detalhamento, limites, requisitos, prazo, valores, acordos de nível de serviço (SLA), e disposições gerais relativas às especificações técnicas do objeto e da sua execução, incluindo nesta última as obrigações especificas das partes para o adimplemento do objeto, estão descritos na Ficha de Contratação e Proposta Comercial, anexos que, uma vez assinados pelas Partes, fazem parte integrante e indissociável do presente Contrato.

1.2. Fica facultado ao **CLIENTE** contratar, adicionalmente, configurações e customizações adicionais ao licenciamento principal ofertado pela **WAKE** e/ou a prestação de serviços opcionais correlatos disponíveis e, nessa hipótese, os demais produtos e/ou serviços serão discriminados, igualmente na Ficha de Contratação e Proposta Comercial ("Recursos Adicionais").

1.2.1. Todas as disposições deste Contrato referentes ao Software, principalmente as que se referem à proteção de seus direitos de propriedade intelectual, serão igualmente aplicáveis a todos os Recursos Adicionais contratados na forma da cláusula 1.2.

1.3. O(s) Software(s) contratados permanecerá(ão) instalado no "datacenter" indicado pela **WAKE** e o **CLIENTE** o acessará via internet, sendo-lhe disponibilizadas exclusivamente as licenças e configurações adicionais conforme descrito pela Proposta Comercial.

1.3.1. A hospedagem no Data Center em referência compreende infraestrutura tecnológica dotada de recursos capazes de possibilitar o funcionamento do software cedido, sendo que, quando a sua contratação for de responsabilidade da **WAKE** o respectivo valor estará incluído na mensalidade devida.

1.3.2. Quando constar em Proposta Comercial que a hospedagem do Software ocorrerá no Data Center de contratação direta do **CLIENTE**, será obrigação exclusiva deste o fornecimento de toda a estrutura e informações necessárias para a configuração do Software em seu ambiente.

2. DO PRAZO DO PRESENTE CONTRATO

2.1. O presente Contrato é celebrado pelo prazo disposto na Ficha de Contratação referente a cada contratação, com vigência a iniciar de acordo com o disposto na referida Ficha de Contratação.

2.1.1. As condições e prazos para disponibilização da licença estão definidos na Proposta Comercial, estando condicionada ao pagamento da taxa de instalação, se houver.

2.2. Findo o prazo de vigência descrito na Ficha de Contratação e não havendo manifestação contrária de nenhuma das Partes por escrito, considerando o prazo de aviso prévio previsto na referida Ficha de Contratação , o presente ficará automaticamente renovado por iguais e sucessivos períodos, com a efetivação do pagamento da mensalidade do primeiro mês subsequente ao vencimento do prazo inicial, atualizada monetariamente na forma disciplinada na cláusula 3.6 abaixo.

2.3. Caso seja introduzida alguma alteração nas cláusulas e condições do presente contrato padrão, de acordo com o previsto no capítulo 17, abaixo, as cláusulas e condições alteradas passarão a reger o contrato ora celebrado de pleno direito a partir da primeira renovação automática posterior ao registro do novo texto padrão.

3. DO PREÇO E PERIODICIDADE DOS PAGAMENTOS

3.1. O **CLIENTE** pagará, mensalmente, à **WAKE**, pela licença temporária de uso do Software, bem como pelos produtos e serviços opcionais selecionados, o valor constante na Ficha de Contratação e detalhado na Proposta Comercial, conforme prazos, valores e demais condições nela descritas (o "Preço"). As condições de Preço e seu pagamento para os Recursos Adicionais serão oportunamente estabelecidas na Proposta Comercial respectiva.

3.1.1. O Preço compreende exclusivamente a licença, os serviços técnicos correlatos, a utilização dentro dos limites estabelecidos na Proposta Comercial e seus respectivos tributos, de tal sorte que não serão admitidos ou aceitos

pagamentos parciais de qualquer dos valores que componham o Preço. A não observância de tal determinação ensejará a aplicação de todas as penalidades previstas no capítulo 11 do presente Contrato.

3.2. A não utilização pelo **CLIENTE** de quaisquer dos limites da licença contratada e/ou seus Recursos adicionais, conforme descrito na Proposta Comercial, não gerará para ele nenhum crédito ou desconto no Preço, pois o limite ora estipulado estará mensalmente disponibilizado.

3.3. Caso disponível para o Software contratado a utilização de limites excedentes, a medição da utilização será feita mensalmente com relação ao licenciamento principal e/ou Recursos adicionais, abrangendo o período do 1º ao último dia de cada mês civil e o acréscimo pela sua utilização, se houver, será cobrado juntamente com o Preço no primeiro ou segundo mês posterior ao da utilização, dependendo das possibilidades de processamento da **WAKE**.

3.3.1. Na hipótese de a apuração ser calculada de forma diversa, a referida regra constará na Proposta Comercial.

3.3.2. Os valores do Licenciamento Principal e Recursos Adicionais utilizados em cada mês, para efeito de cobrança, se constituem um todo indivisível, de modo que não se admitirão pagamentos parciais. Em razão disto, caso o pagamento não seja integral isto sujeitará o **CLIENTE** integralmente às consequências do inadimplemento como previstas no capítulo 11 do presente Contrato.

3.4. Caso sejam criados novos tributos ou alteradas as condições de cálculo e/ou cobrança de tributos já existentes, vindo a impactar os valores da remuneração vigente, este impacto será repassado ao **CLIENTE**, somando-se aos encargos, preços, planos ou serviços previamente contratados, o que será precedido de comunicação prévia de reajuste.

3.5. Todo e qualquer serviço e/ou configuração adicional solicitado pelo **CLIENTE** que não os expressamente previstos neste Contrato será cobrado à parte pela **WAKE** adicionalmente ao Preço, e dependerá de disponibilidade técnica, com preço a ser negociado previamente por ocasião da solicitação pelo **CLIENTE** e formalizado por meio de (i) nova Ficha de Contratação; (ii) assinatura de termo aditivo; (iii) aceite via chamado e/ou por e-mail.

3.5.1. O aceite de novas contratações via chamado e/ou e-mail valerá, para todos os fins de direito, como aditamento ao presente Contrato, desde que identifique todas as características da nova contratação, inclusive prazo de entrega e preços, e contenha expressa manifestação do **CLIENTE** autorizando as alterações que, no caso do aceite por e-mail este deve ser enviado pelo representante legal do **CLIENTE** e/ou do Gestor do Contrato previsto na Ficha de Contratação.

3.6. Independente do quanto pactuado na Ficha de Contratação e Proposta Comercial, os preços serão reajustados a cada 12 (doze) meses, a contar da data do presente instrumento, com base na variação positiva do IGPM/FGV, conforme divulgada pela Fundação Getúlio Vargas no respectivo período, ou, na ausência deste, índice de entidade reconhecida e de similar idoneidade, pela seguinte ordem: IGPM-FGV ou IPCA ou IPC-FIPE. Igualmente, caso algum(ns) desses índices apresente(m) variação negativa na data de qualquer reajuste, será utilizado o índice subsequente, se positivo.

3.6.1. Fica consignado pelas Partes que a condição acima estabelecida permanece em vigor em caso de eventual(is) renovação(ões) contratual(is).

4. DA FORMA DE PAGAMENTO

4.1. Após a ativação do faturamento, que ocorre a partir da primeira mensalidade do **CLIENTE**, a **WAKE** enviará ao e-mail de cobrança indicado pelo **CLIENTE**, constante na Ficha de Contratação, o boleto bancário ou dados para depósito em conta corrente da **WAKE**.

4.1.1. Pelos produtos contratados, o **CLIENTE** será cobrado mensalmente, sendo **DEPÓSITO EM CONTA**, **BOLETO BANCÁRIO** ou **PIX** os **ÚNICOS MEIOS AUTORIZADOS** para efetivação do pagamento, cada qual de acordo com o Serviço contratado e constante da Ficha de Contratação. Qualquer pagamento efetuado por forma diversa àquela estabelecida na Ficha de Contratação será considerado ineficaz, não sendo aceito pela **WAKE** e caracterizando a inadimplência do **CLIENTE**.

4.1.2. No caso de pagamento via boleto bancário, caso o **CLIENTE** não o receba em até 03 (três) dias do vencimento, deve informar e solicitar nos contatos da **WAKE**, indicados na Ficha de Contratação, a emissão da 2ª via, sob pena de, em não o fazendo, sujeitar-se aos efeitos da cláusula 11.4 deste Contrato.

4.1.3. A modalidade de pagamento via depósito em conta dependerá de validação prévia de disponibilidade com a **WAKE,** após a confirmação o **CLIENTE** receberá os dados necessários para efetivação.

5. DAS OBRIGAÇÕES DO CLIENTE

São obrigações do CLIENTE:

5.1. Cumprir as fases e requisitos técnicos constantes no escopo da Proposta Comercial para implementação e início da ativação do licenciamento e dos Recursos Adicionais, bem como, manter durante a vigência do contrato a estrutura e meios tecnológicos necessários para o correto funcionamento do Software, conforme descrito na Proposta Comercial e reunião de *Kickoff*.

5.2. Pagar pontualmente o Preço e/ou os acréscimos referentes ao uso da licença do Software, Recursos Adicionais e/ou custos de utilização excedente, como previstos na Proposta Comercial e na Ficha de Contratação, atentando-se ao meio de pagamento adequado para tanto, conforme cláusula 4.1.1 acima.

5.3. Informar à **WAKE** qualquer alteração dos dados informados no ato da contratação, incluindo troca de "e-mail", sob pena de, se não o fizer, serem considerados como válidos todos os avisos e notificações enviados para os endereços informados na Ficha de Contratação. Essa informação, para ter validade e eficácia, deverá ser efetuada de acordo com as regras constantes da cláusula 15 infra.

5.4. Disponibilizar, por sua total e exclusiva responsabilidade e custos, todos os requisitos técnicos mínimos exigidos para que a **WAKE** tenha condições de disponibilizar a licença contratada e eventuais Recursos Adicionais constantes na Proposta Comercial.

5.5. Respeitar, por si e por seus funcionários, representantes, colaboradores, prepostos ou subcontratados, os direitos da propriedade intelectual da **WAKE**, sob pena das sanções cabíveis por este Contrato, sem prejuízo de eventuais perdas e danos.

5.6. Respeitar fielmente o **COMPROMISSO ANTI-SPAM** da **WAKE**, tal como exibido no "site" https://www.locaweb.com.br/politicas/ devidamente registrado sob nº 8668039 pelo Oficial do 3º Serviço de Registro de Títulos e Documentos de São Paulo, Capital, em 11.04.2008, ou pelo texto que vier a substituí-lo, que passa a integrar o presente contrato, não enviando e nem permitindo que se envie qualquer tipo comunicação não autorizada que seja ou que possa ser caracterizada como SPAM envolvendo sua empresa ou seu site, **SOB PENA DE IMEDIATA SUSPENSÃO DA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS ORA CONTRATADOS INDEPENDENTEMENTE DE AVISO OU NOTIFICAÇÃO.** Citando como exemplo o envio de publicidade não solicitada (mala direta) via e-mail como também o envio de qualquer tipo de e-mail não autorizado, de caráter geral, e/ou de qualquer outro tipo de mensagem eletrônica que motive reclamação de qualquer destinatário do mesmo e/ou de qualquer organismo e/ou indivíduo com funções de combate e repressão à prática de **SPAM**; A prática de qualquer ato do **CLIENTE** do qual resulte o bloqueio do IP da **WAKE** por qualquer órgão e/ou organismo **ANTISPAM**; A prática de qualquer ato pelo **CLIENTE** que gere a presunção, pela **WAKE** de prática de **SPAM** pelo **CLIENTE**, nos exatos termos do **COMPROMISSO ANTI-SPAM**.

5.7. Alterar a(s) senha(s) de administração utilizada(s), caso a **WAKE** venha a detectar que esta senha se encontra abaixo dos padrões mínimos de segurança recomendável, com possibilidade de expor o Software ao risco de sofrer atuação de "hackers" e/ou colocar em risco a operacionalidade dos serviços.

5.8. Responder, com exclusividade, mantendo a **WAKE** indene de todo e qualquer custo ou prejuízo, pelos atos praticados por seus prepostos, desenvolvedores, administradores e/ou por toda e qualquer pessoa que, por intermédio do **CLIENTE**, venha a ter acesso à(s) senha(s) de administração da(s) ferramenta(s) contratadas, bem como aquela indicada para aprovar as campanhas, declarando aceitar essa responsabilidade.

5.9. Manter armazenadas e se responsabilizar, nos termos das leis que lhe sejam aplicáveis, por todas as informações da base de dados dos seus clientes que declararem expressamente concordar com a coleta de dados automática (em inglês denominados como "*opt-in*") ou que fornecerem dados diretamente; armazenando, em especial: IP, data, hora, minuto e segundo em que o usuário solicitou a inclusão no banco de dados da **CLIENTE**.

5.10. Providenciar diretamente a aquisição, licenciamento e instalação de todos e quaisquer softwares de responsabilidade do **CLIENTE** necessários para o funcionamento do Software, conforme especificado na Proposta Comercial, e arcar diretamente com todos os seus custos de aquisição, respondendo civil e criminalmente pela sua correta utilização.

5.11. Conforme aplicável, durante a Instalação inicial ("*setup*"), caso o **CLIENTE** opte pela utilização de programas de terceiros, desde já se declara ciente que será o único responsável pela contratação e autorização de uso a ser obtida por tais terceiros, bem como, de que será o único responsável pelo cumprimento dos termos e condições de uso e das políticas aplicadas por tais terceiros. A **WAKE** não terá qualquer responsabilidade pelo cumprimento das políticas aplicadas por terceiros ou por quaisquer alterações ou indisponibilidades nesses programas, devendo o **CLIENTE** manter a **WAKE** indene ou então excluí-la de quaisquer pleitos que possam surgir em face dela nesse sentido.

5.11.1. Autorizar e garantir à **WAKE** acesso técnico e legal ao software e sistema de terceiros utilizado para a execução do objeto deste contrato, além do que se responsabilizar por perdas e danos, perante a provedora do software, por qualquer litígio que envolva o objeto deste contrato.

5.12. Gerenciar, utilizar ou decidir como utilizar as informações recebidas a partir do objeto deste Contrato em suas próprias atividades, sendo o único responsável pelas suas decisões e seus efeitos.

5.13. Responder pela veracidade das informações prestadas por ocasião da presente contratação, inclusive no que diz respeito à titularidade do "site" que utilizará a licença e de seu domínio, bem como responder pela veracidade e exatidão das informações cadastrais prestadas na Ficha de Contratação com base nas quais serão definidas as regras de relacionamento entre as Partes, inclusive no respeitante à substituição de senha de administração e de acesso ao site, sob pena de, em caso de dúvida ou contestação dessas informações, IMEDIATA SUSPENSÃO DO DIREITO DE UTILIZAÇÃO DAS LICENÇAS ORA CONTRATADAS INDEPENDENTEMENTE DE AVISO OU NOTIFICAÇÃO até a supressão das falhas de informação que permitam aferir documentalmente os pontos duvidosos ou questionados.

5.14. Responder integral e exclusivamente pelo uso da base de dados incluída e/ou gerada pelo Software e por qualquer resultado e/ou conteúdo veiculado aos seus usuários na utilização do Software, sendo que, a **WAKE** não terá qualquer responsabilidade sobre o resultado comercial e/ou adequação do software aos negócios do **CLIENTE**.

5.15. Comunicar a **WAKE** de eventuais problemas e instabilidades no Software.

5.16. Declara o **CLIENTE** ter ciência de que a **WAKE** não é responsável pela exatidão dos resultados oriundos de instabilidades técnicas, sendo que, nessa hipótese, a **WAKE** atuará prontamente para resolvê-las.

5.17. Caso aplicável, acessar a licença do Software por via remota, pelo painel de controle disponibilizado pela **WAKE** mediante usuário e senha.

5.18. Contratar ou desenvolver, se assim julgar necessário e/ou conveniente, por sua conta e risco, sistema próprio de armazenamento e conservação do conteúdo hospedado no software, sempre em conformidade com termos deste Contrato e se responsabilizando por tanto. O **CLIENTE** declara-se ciente e de acordo que, exceto se disposto de forma expressamente contrária na Proposta Comercial, NÃO SÃO OBJETO DE BACKUP nem de qualquer outro tipo de cópia de segurança quaisquer das correspondências eletrônicas, base de dados, direta ou indiretamente relacionadas ao presente Contrato, de modo que as mesmas, em casos de problemas técnicos, correm o risco de serem perdidas, sem possibilidade de recuperação, salvo nos termos previstos em Lei.

5.19. Registrar o domínio do "site" caso necessário para utilizar a licença ora cedida perante o órgão competente, arcando com todas as taxas e emolumentos devidos aos órgãos competentes para o registro, bem como manter atualizados seus dados cadastrais junto ao órgão de registro de domínios, SOB PENA DE IMEDIATA SUSPENSÃO DO DIREITO DE UTILIZAÇÃO DAS LICENÇAS ORA CONTRATADAS INDEPENDENTEMENTE DE AVISO OU NOTIFICAÇÃO.

5.19.1. Para a hipótese de o **CLIENTE** descumprir a obrigação de manter atualizados seus dados cadastrais junto ao órgão de registro de domínio, fica a **WAKE**, caso solicitada por terceiros, autorizada a fornecer os dados que possuir no tocante ao nome e endereço do **CLIENTE** e do responsável pelo "site" que utiliza a licença.

5.20. Responder com exclusividade e integralmente pelas atividades que gerarão os recebimentos que serão processados eletronicamente com a utilização da licença do Software em tudo o que diga respeito, exemplificativamente, à: qualidade, origem e garantia dos produtos e serviços comercializados, fiel cumprimento dos contratos originadores dos recebimentos, e, por qualquer outro fato ou evento que seja relevante para a origem desses recebimentos, bem como pelo conteúdo do "site", conforme os contratos entre **CLIENTE** e terceiros e conforme a lei aplicável, isentando a **WAKE** de qualquer responsabilidade e obrigando-se a indenizá-la nos termos da 5.23.1. abaixo, ficando facultada a denunciação à lide.

5.20.1. **A UTILIZAÇÃO DA LICENÇA NÃO IMPLICA EM QUALQUER PARTICIPAÇÃO DA WAKE NAS OPERAÇÕES QUE VENHAM A GERAR OS PAGAMENTOS QUE SERÃO EFETUADOS ELETRÔNICAMENTE, TRANSAÇÕES ESSAS QUE OCORRERÃO SEM QUALQUER CONHECIMENTO, AUTORIZAÇÃO, PARTICIPAÇÃO OU INGERENCIA DA WAKE E SOBRE AS QUAIS A WAKE NÃO POSSUI NENHUMA RESPONSABILIDADE.**

5.21. Responsabilizar-se pelo uso indevido ou inapropriado do(s) Software(es) e/ou de quaisquer produtos e/ou serviços oferecidos, bem como por quaisquer perdas e danos sofridos pela **WAKE** ou por qualquer terceiro em decorrência do uso indevido ou inapropriado, devendo, inclusive, manter a **WAKE** livre e isenta de qualquer ônus, dever ou responsabilidade decorrente de demandas relacionadas ao disposto nesta cláusula. Caso a **WAKE** seja condenada nas esferas judiciais ou administrativas, o **CLIENTE** deverá indenizá-la nos termos da 5.23.1. abaixo.

5.22. É expressamente vedado ao **CLIENTE** utilizar-se da(s) licença(s) para a comercialização de produtos que violem de qualquer forma a legislação vigente e/ou cuja venda seja restrita, tais como, mas não se limitando aos itens elencados abaixo:

a) produtos que infrinjam direitos autorais, patente, marca comercial, segredo comercial, dentre outros direitos de propriedade intelectual;
b) programas multiníveis, pirâmides, "matriz", softwares e programas dos quais não possua os direitos autorais, e ainda quaisquer outros produtos e/ou serviços proibidos pela Legislação brasileira vigente;
c) Produtos e/ou animais cuja comercialização seja proibida e/ou restrita, por exemplo, pelo IBAMA, ANVISA, Ministério da Saúde ou Forças Armadas;
d) Fogos de artifícios e/ou explosivos;
e) Armas de fogo;
f) Produtos falsificados e/ou adulterados;
g) Produtos e/ou serviços relacionados e/ou que incentivem à prostituição e a pedofilia;
h) Produtos retirados de circulação em virtude de determinação governamental, identificações emblemáticas de órgãos públicos, uniformes e/ou itens policiais ou de uso restrito das forças armadas;
i) Produtos que promovam violência e/ou discriminação de qualquer natureza;
j) Itens embargados ou de depositários fiéis;
k) Moedas e cédulas, falsificadas ou não;
l) Software ou códigos de programação maliciosos (vírus, malwares, ou outros que possam causar danos a sistemas informáticos);
m) Programas acadêmicos e/ou desenvolvidos para alguma entidade educacional.

5.23. No caso de infração às cláusulas 5.21 e 5.22 acima, fica o **CLIENTE** ciente de que a **WAKE** poderá promover a **IMEDIATA SUSPENSÃO DO DIREITO DE USO DA LICENÇA E SERVIÇOS TÉCNICOS CORRELATOS**, caso este, após notificação extrajudicial, não tome as medidas cabíveis ao caso concreto, assim como poderá promover tal suspensão **INDEPENDENTEMENTE DE AVISO OU NOTIFICAÇÃO** em caso de determinação judicial nesse sentido.

5.23.1. Indenizar, no prazo de 05 (cinco) dias a contar da notificação, de forma plena e regressiva, a **WAKE** em caso de condenação judicial ou administrativa desta em função de infração a este Contrato.

5.24 Não remover os avisos de direitos autorais ou quaisquer outros avisos de direitos de propriedade ou confidencialidade de toda e qualquer documentação técnica, materiais publicitários, materiais didáticos, manuais, catálogos, dados ou informações relativas ao(s) Software(s), aos serviços e/ou à **WAKE**, suas controladoras, controladas, afiliadas, coligadas e/ou fornecedores, bem como as informações confidenciais, eventualmente fornecidos sob este contrato.

5.25. A(s) licença(s) disponibilizados por força do presente Contrato somente podem ser utilizadas pelo **CLIENTE** para o propósito específico delineado na cláusula 1 supra, não se admitindo, em hipótese alguma, a utilização para fins diversos, sob pena de caracterizar violação de direitos passível de medidas inibitórias e compensatórias.

5.26. Autorizar e liberar os acessos necessários pela **WAKE**, no prazo definido em notificação a respeito, às licenças contratadas para o fim exclusivo de auditar a regularidade da sua utilização**, SOB PENA DE IMEDIATA SUSPENSÃO DA DISPONIBILIZAÇÃO DA LICENÇA, INDEPENDENTEMENTE DE AVISO OU NOTIFICAÇÃO**.

5.27. O **CLIENTE** declara que leu, entendeu e está ciente e de acordo com a Política de Privacidade, política de cookies e o contrato de tratamento de dados, todos disponíveis e acessíveis pelo https://lwsa.tech/politicas/, que passam a integrar o presente contrato de forma indissociável.

5.27.1. O **CLIENTE** declara, ainda, que é responsável perante a **WAKE** por quaisquer danos causados em decorrência (i) da violação de suas obrigações descritas nos documentos acima citados; ou (ii) da violação de qualquer direito dos Titulares de Dados.

5.28. O **CLIENTE** concorda e autoriza a divulgação gratuita durante a vigência do presente Contrato, e por um prazo de até 6 (seis) meses contados da rescisão, do seu nome comercial (nome fantasia) e marca da empresa (logotipo) em (i) materiais institucionais impressos, tais como (mas não restritos a) propostas comerciais da **WAKE**, e em (ii) materiais digitais e mídias eletrônicas, apresentações digitais, vídeos, e "site" da **WAKE**, e ainda em ações publicitárias diversas, a exclusivo critério da **WAKE**.

5.29. A seu critério exclusivo, e caso o **CLIENTE** descumpra quaisquer condições aqui estipuladas, a **WAKE** pode suspender ou bloquear temporariamente o acesso à licença até que seja realizada a respectiva correção.

5.30. O Cliente declara ter conhecimento de que o presente contrato não lhe confere o direito a utilização de eventuais funcionalidades e/ou licenças adicionais e complementares futuras, a serem desenvolvidas pela **WAKE** e/ou a eventuais funcionalidades e/ou licenças adicionais e complementares que já estejam sendo comercializadas e que não estejam contempladas no presente Contrato, que dependerão de disponibilidade técnica e eventuais ajustes pelo **CLIENTE**.

5.31. O **CLIENTE** e seus Representantes declaram estar cientes e de acordo, com o Código de Ética e Conduta e a Política de Transações com Partes Relacionadas e Conflitos de Interesses da **WAKE**, disponíveis no website: ri.locaweb.com.br, comprometendo-se a respeitá-los em seu inteiro teor e forma. O não cumprimento pelo **CLIENTE**, de suas diretrizes, será considerada uma infração grave e poderá ensejar a rescisão contratual por justa causa, que culminará, automaticamente, no direito de suspensão do Contrato e cumprimento de outras obrigações, bem como na obrigação do **CLIENTE** de indenizar a **WAKE** e seus Representantes por perdas e danos eventualmente incorridos.

6. DAS OBRIGAÇÕES DA WAKE

São obrigações da WAKE:

6.1. Fornecer o Software apontado na cláusula 1 e prestar os serviços descritos na Ficha de Contratação e Proposta Comercial, observando os padrões de qualidade e normas especiais em serviços dessa natureza, conforme descrito na Proposta Comercial ("Proposta Comercial").

6.2. Cumprir, em conjunto e dependente da correta execução das ações incumbidas ao **CLIENTE**, as fases para o início da ativação da licença contratada, cronograma e eventuais serviços opcionais correlatos contratados.

6.3. Prestar suporte técnico de acordo com as regras da cláusula 14 infra.

6.3.1. Não faz parte do escopo de atuação da **WAKE** a manutenção ou reparo nos equipamentos do **CLIENTE**.

6.4. Garantir ao **CLIENTE**, sem ônus, o acesso a novas versões e atualizações do Software durante a vigência deste Contrato, observado o disposto na cláusula 5.30 supra.

6.5. Bloquear imediatamente o uso e acesso dos Softwares, caso receba denúncia de que a licença está sendo utilizada, mesmo que sem o conhecimento do **CLIENTE**, para práticas ilícitas ou desautorizadas, comunicando o mais prontamente possível o **CLIENTE** deste fato, a fim de que se possam adotar as medidas cabíveis para cessar tais práticas.

6.6. Não serão imputados à **WAKE** erros, falhas ou quaisquer problemas técnicos ou sistêmicos existentes nos softwares ou hardwares de terceiros, equipamentos utilizados pela **CLIENTE** ou de eventual falha da plataforma de hospedagem da solução, vez que não é a proprietária, tampouco possui gerência sobre o sistema.

7. DA UTILIZAÇÃO DA SENHA DE ADMINISTRAÇÃO

7.1. A senha de administração possibilita o gerenciamento, administração e programação e/ou o acesso à licença contratada e/ou suas configurações adicionais, e será encaminhada pela **WAKE** ao endereço eletrônico de e-mail informado pelo **CLIENTE** e constante na Ficha de Contratação (este, por sua vez, o "Gestor"), devendo o **CLIENTE** alterá-la no ato da ativação da licença.

7.2. Em caso de perda e/ou extravio da senha de administração do serviço, será enviada ao Gestor uma nova senha automática, com prazo de validade de 24 (vinte e quatro) horas úteis, sob pena de expiração e necessidade de nova solicitação, devendo o Gestor alterá-la imediatamente após seu recebimento.

7.2.1. É de exclusiva responsabilidade do Gestor a conformidade à mais estrita privacidade no manuseio e utilização de sua senha, bem como a definição de política própria de gestão e proteção da mesma.

7.2.2. Caso permitido no licenciamento contratado, o **CLIENTE** poderá optar por deixar cadastrado, desde a contratação inicial, um endereço secundário de e-mail para recebimento da senha de administração, que poderá ser utilizado em caso de algum problema ou impedimento do e-mail Gestor. Em razão dessa possibilidade, entende-se, sempre, para efeito de aplicação das disposições do capítulo 7 do presente Contrato, que "endereço eletrônico de e-mail para envio da senha de administração do programa" será tanto o endereço principal, quanto o secundário, se este for cadastrado pelo **CLIENTE**.

7.3. Sempre que o **CLIENTE** solicitar à **WAKE** a senha de administração por ele cadastrada e/ou alterada, deve o **CLIENTE** efetuar tal pedido via o e-mail cadastrado na Ficha de Contratação como Gestor. Neste caso a **WAKE** fica autorizada a ignorar a senha anteriormente cadastrada pelo **CLIENTE** e enviar uma nova senha ao Gestor.

7.3.1. A posse da senha dará a quem a detiver não só amplos poderes de gerenciamento e de administração do licenciamento hospedado, como também amplos poderes para alterar eletronicamente a própria senha. A responsabilidade por permitir o acesso à senha a quem quer que seja, corre por conta única e exclusiva do **CLIENTE** uma vez que a **WAKE** não possui qualquer ingerência sobre a disponibilização da utilização da senha inicialmente fornecida.

7.4. Apenas o e-mail cadastrado pelo **CLIENTE** receberá a senha de administração e suas eventuais substituições e alterações, sendo que a responsabilidade por permitir o acesso à senha a quem quer que seja corre por conta única e exclusiva do **CLIENTE**, uma vez que a **WAKE** não possui qualquer ingerência sobre a disponibilização da utilização da senha inicialmente fornecida.

7.4.1. Em caso de disputa pela posse da senha de administração da licença, o acesso à mesma e, consequentemente, ao conteúdo, o Software ficará bloqueado até que os interessados cheguem a um acordo, por escrito, e deem conhecimento do mesmo à **WAKE**.

7.4.1.1. Caracteriza-se disputa pela posse da senha de administração, justificadora de bloqueio da mesma, o envio de mais de duas solicitações de substituição efetuadas por pessoas legitimadas em prazo igual ou inferior a 7 (sete) dias corridos, além de qualquer outra que seja manifestada expressamente por qualquer das pessoas legitimadas a pedir essa substituição.

7.4.2. Em caso de pedido de substituição do endereço eletrônico de e-mail para envio de senha, a **WAKE** apenas o atenderá mediante a apresentação, pelo solicitante, à vista dos documentos que comprovem sua legitimidade. Após essa apresentação, a **WAKE** enviará a nova senha para o endereço eletrônico de "e-mail" indicado na solicitação de substituição.

8. DA PROTEÇÃO DO DIREITO AUTORAL DO SOFTWARE

8.1. Todos os softwares, seus componentes, configurações adicionais, tecnologias, algoritmos, evoluções e sistemas relacionados presentes neste Contrato e em seus Anexos foram desenvolvidos pela **WAKE** e são compostos por nomes de domínio, códigos de programação e segredos sob proteção das Leis 9.609/98 (Lei de Software), 9.610/98 (Lei de Direitos Autorais) e de outras leis e normas aplicáveis. O licenciamento aqui acordado não transfere ao **CLIENTE** propriedade ou titularidade sobre o Software, seus algoritmos de *tracking*, códigos-fontes e/ou quaisquer componentes, cabendo ao **CLIENTE** apenas o direito de uso restrito aos termos deste Contrato.

8.1.1. Qualquer customização ou modificação no Software solicitada pelo **CLIENTE** e implementada pela **WAKE**, que direta ou indiretamente amplie as funcionalidades atuais do Software, são de propriedade exclusiva da **WAKE**, assim como todos os direitos autorais e outros direitos correlatos.

8.2. A violação aos direitos autorais e qualquer outra propriedade intelectual de titularidade da **WAKE** sujeitará o infrator às penas cominadas na legislação aplicável, incluindo, mas não se limitando à Lei 9.609/98, bem como à reparação dos danos causados, sem qualquer limitação, facultando à **WAKE** rescindir este Contrato e adotar todas as medidas cíveis, administrativas ou criminais que julgar necessária à conservação dos seus direitos.

8.3. O **CLIENTE** concorda e se abstém de tomar quaisquer medidas em favor de, e deverá tomar as medidas necessárias para evitar, quaisquer atos de engenharia reversa, descompilação, desmontagem de componentes, cópia ou tentativa de obtenção não autorizada de código fonte equivalente a qualquer parte de um ou mais softwares ou linguagens que componham o Software, seus componentes, algoritmos e/ou evoluções, para qualquer finalidade que seja, incluindo o desenvolvimento de produto similar ou não ao Software, a qualquer momento durante ou após a vigência deste Contrato, bem como não competir na oferta de produtos semelhantes durante a sua vigência e até 05 (cinco) cinco anos após o seu término.

8.4. O **CLIENTE** indenizará e isentará a **WAKE**, sem limitação, de todos e quaisquer prejuízos por ela incorridos associados à infração pelo **CLIENTE**, e/ou à reivindicação de terceiro referente a essa infração, de qualquer patente, direito autoral ou outra Propriedade Intelectual (inclusive apropriação indébita de segredos comerciais) relativa ao Software.

8.5. Proíbe-se qualquer procedimento que implique no aluguel, arrendamento, empréstimo, seja total ou parcial, do sistema e do Software a terceiros.

9. DA INTERRUPÇÃO DO DIREITO DE USO DA LICENÇA A PEDIDO DE AUTORIDADES

9.1. Declara o **CLIENTE** ter conhecimento de que, em caso de ordem judicial para a suspensão do direito de utilização da licença pelo **CLIENTE** e/ou pela **WAKE,** a mesma será cumprida imediatamente e independentemente de prévia ciência ao **CLIENTE**, que poderá ser notificado da suspensão após sua ocorrência.

9.2. Em caso de ordem emanada de qualquer autoridade pública não judicial, de proteção de consumidores, infância e juventude, economia popular, dados pessoais ou de qualquer outro interesse público, difuso ou coletivo

juridicamente tutelado ou de qualquer outra autoridade legitimada a tanto, o **CLIENTE** será cientificado da mesma e, caso, no prazo máximo de 72 (setenta e duas) horas contadas da sua ciência não obtenha ordem judicial que autorize a continuidade do uso da licença, a mesma será suspensa independentemente de novo aviso ou notificação. O prazo aqui disposto pode ser reduzido de acordo com o prazo emitido pela autoridade competente para cumprimento da obrigação.

10. DO SIGILO E DA CONFIDENCIALIDADE

10.1 As partes acordam que as informações, que incluem, mas não se limitam a constantes na base de dados (incluindo quaisquer dados pessoais), projetos, relatórios, descrição técnica, segredo industrial relativo ao Software, aos *analytics* realizados, correspondências eletrônicas (e-mail) que trafegarem, bem como as demais informações reveladas por quaisquer meios pela **WAKE** ao **CLIENTE** em razão do presente Contrato (as "Informações Confidenciais"), estão cobertas pela cláusula de sigilo e confidencialidade, não podendo as Partes, ressalvado o casos de ordem e/ou pedido e/ou determinação judicial de qualquer espécie e/ou de ordem e/ou pedido e/ou determinação de autoridades públicas a fim de esclarecer fatos e/ou circunstâncias e/ou instruir investigação, inquérito e/ou denúncia em curso, revelar as Informações Confidenciais a terceiros.

10.2. A **WAKE** não será responsável por qualquer divulgação ou revelação indevida de Informações Confidenciais resultantes de atos de funcionários, representantes prepostos, colaboradores ou de pessoas autorizadas pela **CLIENTE** e nem daquelas resultantes da ação criminosa ou irregular de terceiros ("hackers") fora dos limites da evitabilidade ou capacidade de impedimento técnico no momento em que vier a ocorrer.

10.3. Não serão consideradas confidenciais as informações que, por motivos outros e não decorrentes desse Contrato, (i) sejam de propriedade de uma das Partes e se tornarem públicas por liberalidade da parte titular das informações, (ii) se tornarem pública por ordem emanada da autoridade competente, ou (iii) não havia o dever de confidencialidade a critério da Parte titular das informações.

10.4. Havendo determinação emanada de autoridade competente, a Parte que a receber deve comunicar a outra, nos exatos termos da solicitação, salvo em caso de segredo de justiça ou sigilo solicitado pela autoridade competente, em prazo razoável para que a Parte titular da Informação Confidencial possa tomar as medidas necessárias ou cabíveis.

10.5. A obrigação de confidencialidade é aplicável durante todo o prazo em que vigorar o presente Contrato e por mais 30 (trinta) dias após o encerramento de sua vigência.

11. CANCELAMENTO, DENÚNCIA, RESCISÃO, DESATIVAÇÃO E PENALIDADES DO CONTRATO.

11.1. Qualquer das Partes poderá resilir o presente Contrato a qualquer tempo, desde que a outra Parte seja informada por escrito, inclusive por e-mail, sendo que este deve ser enviado do ou para o e-mail indicado na Ficha de Contratação como Gestor do Contrato, com a antecedência mínima descrita na Ficha de Contratação, extinguindo-se de pleno direito o presente Contrato pelo simples transcurso do prazo.

11.1.1. Sem prejuízo do previsto na cláusula 11.1, a solicitação de resilição do Contrato, durante sua vigência, seja na inicial ou nas respectivas renovações, poderá acarretar às partes as penalidades que estarão descritas na Ficha de Contratação, caso seja aplicável à licença contratada.

11.2. Caso o **CLIENTE** contrate uma Licença cuja operação envolva compromisso mínimo ("commit"), instalação, configuração, integração e/ou desenvolvimento de layout personalizado ao **CLIENTE** e o presente Contrato seja extinto antecipadamente, por qualquer razão que seja, seja durante ou após o período necessário para iniciar efetivamente o uso da Licença, declara o **CLIENTE** estar ciente e de acordo que deve quitar integralmente a totalidade das mensalidades faltantes referentes a tais custos, conforme sua Ficha de Contratação e Proposta Comercial.

11.2.1. Seja qual for a época de ocorrência da extinção antecipada do Contrato, a taxa de instalação, configuração, integração e/ou desenvolvimento do layout personalizado não será restituída, nem mesmo parcial ou proporcionalmente, em razão de se destinar a remunerar serviço específico que já terá sido integralmente prestado.

11.3. Nos casos em que a extinção antecipada, por qualquer motivo que seja, apurar um saldo credor em favor da **WAKE**, o valor devido deverá ser pago no prazo máximo de 5 (cinco) dias contado da comunicação, pela **WAKE**, quanto ao valor devido, sob pena da **CLIENTE** incorrer nas penalidades moratórias previstas na cláusula 11.4. e 11.6 infra.

11.4. Em caso de atraso no pagamento de qualquer quantia devida em decorrência do presente Contrato, sobre o valor devido incidirá multa moratória de 2% (dois por cento), juros moratórios de 1% (um por cento) ao mês, além de, para atrasos iguais ou superiores a 30 (trinta) dias, correção monetária calculada pela variação do IGP-M/FGV desde a data do vencimento, até a data do efetivo pagamento, mesmo que este se dê em juízo, ficando a **WAKE** autorizada a, em casos de atrasos por período superiores a 5 (cinco) dias, suspender de imediato a presente contratação, independente de novo aviso e/ou notificação.

11.4.1. Caso, por qualquer motivo, qualquer quantia devida por força do presente contrato seja paga em atraso e/ou sem a inclusão de multa, juros e correção monetária, a obrigação não será considerada cumprida, ficando a **WAKE** autorizada a incluir as quantias faltantes e/ou os acréscimos não pagos na mensalidade subsequente.

11.5. O **CLIENTE** declara-se ciente de que em caso de inadimplência, a **WAKE** o reportará aos órgãos de proteção de crédito, ficando legitimada a fazê-lo na hipótese de atraso igual ou superior a 15 (quinze) dias no pagamento de qualquer verba decorrente do presente Contrato, seja em relação ao licenciamento principal, seja em relação aos Recursos Adicionais.

11.6. Independentemente das penalidades moratórias acima elencadas, o atraso no pagamento de qualquer verba decorrente do presente Contrato por período igual ou superior a 30 (trinta) dias após o vencimento, acarretará a rescisão de pleno direito do presente, independentemente de aviso ou notificação, autorizando a **WAKE** a suspender a disponibilização da licença e prestação dos serviços contratados, com a incidência dos valores previstos nas cláusulas 11.1.1, 11.3 e 11.4, se aplicáveis.

11.6.1. As Partes podem pactuar regras especificas para suspensão dos serviços em caso de inadimplência do CLIENTE, que estarão, nessa hipótese, descritas na Ficha de Contratação assinada.

11.6.2. Os encargos contratuais vencidos durante o período em que a Licença for mantida e/ou o(s) serviço(s) continuar(em) a ser prestado(s) até a sua interrupção serão devidos integralmente, juntamente com as demais penalidades aplicáveis e dispostas neste Contrato, tornando o total assim apurado prontamente vencido e exigível.

11.7. Constitui-se, também, em causa de rescisão de pleno direito do presente Contrato, independentemente de notificação, o não cumprimento por qualquer das partes de qualquer das demais obrigações assumidas nos capítulos "5", "6", "8" e "10" do presente Contrato.

11.7.1. Ocorrendo a rescisão do presente Contrato por inadimplemento, nos termos da cláusula 11.7., a parte que der causa à rescisão, salvo nos casos de rescisão por falta de pagamento que possui regra própria, ficará responsável pelo pagamento das perdas e danos causadas à parte inocente, ficando tais perdas e danos desde já pré-fixadas em 20% (vinte por cento) do valor efetivo do contrato, entendendo-se como tal o valor das mensalidades que tiverem sido pagas pelo **CLIENTE** à **WAKE** nos últimos 12 (doze) meses de vigência do contrato ou durante sua vigência integral, caso a mesma seja inferior a 12 (doze) meses na data da rescisão, **COM RENÚNCIA RECÍPROCA DAS PARTES A HAVER INDENIZAÇÃO COMPLEMENTAR A QUALQUER TÍTULO OU POR QUALQUER JUSTIFICATIVA.**

11.8. O Contrato será considerado resolvido de pleno direito caso quaisquer das partes tenha decretada sua falência ou insolvência civil ou, ainda, na hipótese de pedido de recuperação judicial.

11.9. Na hipótese de a **WAKE** ser obrigada a indenizar ou a ela ser aplicada qualquer penalidade oriunda de relação de consumo em razão da atividade desenvolvida pelo **CLIENTE**, deve este ressarcir integralmente a **WAKE** no prazo de 10 (dez) dias, contados a partir da comunicação, com os valores atualizados pelo IGP-M/FGV.

11.10. Caso seja imposta à **WAKE** qualquer multa ou penalidade por órgãos e/ou organismos nacionais e/ou internacionais em razão de práticas e/ou de acusações de práticas de *spam* pelo **CLIENTE**, ou a **WAKE** seja cobrada por tais órgãos e/ou organismos para excluí-la de relação de remetentes de spam em razão de atos praticado(s) pelo **CLIENTE**, fica a **WAKE** desde já autorizada a incluir esse(s) valor(es) no aviso de cobrança mensal do **CLIENTE.**

11.11. Caso o **CLIENTE** exceda quaisquer dos limites disponibilizados pela **WAKE** e/ou seja classificado como *spammer* (sigla em inglês utilizada para definir envio de correspondência eletrônica não autorizada e com risco a segurança das informações de terceiros) e/ou inscrito na "*blocklist*" de quaisquer órgãos que regulem o envio de correspondências eletrônicas, sejam nacionais e/ou internacionais, está ciente e de acordo que o serviço pode ser suspenso, a único e exclusivo critério da **WAKE**, de forma imediata e independente de qualquer aviso e/ou notificação. Nessa hipótese, caso o **CLIENTE** não cumpra os requisitos exigidos para regular o envio das comunicações, o contrato será considerado pela **WAKE** como rescindido de pleno direito, independentemente da aplicação da penalidade disposta na cláusula 11.7.1 acima.

11.12. Quando do término deste Contrato, qualquer que seja a razão, as Partes deverão imediatamente: (i) cessar a disponibilização da licença e (ii) certificar-se de que todos os links instalados pertinentes a este Contrato foram removidos.

12. DOS DADOS ARMAZENADOS

12.1. Exceto se disposto de forma diversa na Ficha de Contratação, deixando de vigorar o presente Contrato, por qualquer motivo que seja, o **CLIENTE** autoriza a **WAKE**, por liberalidade e sem qualquer custo adicional para si, a manter seus dados existentes na base, armazenados pelo prazo de 07 (sete) dias, a contar da data do encerramento do Contrato. Findo o prazo de 07 (sete) dias, o apagamento (deleção) dos dados se dará de acordo com a Política de Privacidade e os Termos de Uso da **WAKE** e independentemente de qualquer aviso ou notificação, operando-se de forma definitiva e irreversível, ficando resguardados apenas os dados que, por obrigação legal, devam ser mantidos, nos prazos e formas previstos em lei.

12.1.1. A manutenção dos dados da base armazenados pela **WAKE** não permitirá o acesso de terceiros. Apenas o **CLIENTE** e durante o prazo máximo de 07 dias do término do Contrato, fazendo uso de sua senha de administração poderá promover a transferência de tais dados, sendo esta transferência de sua inteira responsabilidade.

12.1.2. Soluções ON-PREMISE, caso contratadas, não possibilitarão a manutenção de dados e/ou informações após o término do Contrato, sendo de responsabilidade exclusiva do cliente realizar a transferência dos dados que entender necessários até a data de encerramento do Contrato.

13. DA REPRISTINAÇÃO

13.1. Na hipótese de rescisão do presente Contrato por falta de pagamento de qualquer valor devido pelo **CLIENTE**, caso o **CLIENTE** manifeste expressamente sua vontade de revalidar o Contrato e retomar o uso da Licença, o **CLIENTE** poderá ter-lhe concedida a repristinação/reativação do presente Contrato, que voltará a vigorar em todos os seus expressos termos, se (i) houver condições técnicas para tanto, (ii) os dados do **CLIENTE** existentes na Licença contratada não tiverem sido apagados, e (iii) o **CLIENTE** pagar integralmente as quantias em atraso e todas as

penalidades contratuais ora pactuadas, possibilitando o reinício da prestação do(s) serviço(s), nessa hipótese, se dará a partir do prazo de 48 (quarenta e oito) horas a contar da confirmação do pagamento dos valores devidos em atraso.

14. REGRAS DE ATENDIMENTO PARA SUPORTE TÉCNICO

14.1. A **WAKE** atenderá o **CLIENTE** de acordo com o contato indicado no Ficha de Contratação, meio este reconhecido por ambas as Partes como hábil para essa finalidade, respeitando os seguintes limites de atendimento a seguir descritos:

14.1.1. Para as solicitações realizadas **em dias úteis** e **entre 09:00 e 18:00, considerando o horário oficial de Brasília/DF e calendário da sede da empresa contratada**, o prazo para o primeiro atendimento será de, no máximo, 72 (setenta e duas) horas úteis para as manutenções emergenciais e corretivas que visam solucionar as falhas técnicas (em inglês definidas como "bugs") na utilização usual do software. As solicitações realizadas fora da janela de horário referida serão atendidas a partir das 09:00 do primeiro dia útil subsequente à solicitação, contando-se de então o prazo da **WAKE** para o primeiro atendimento;

14.1.2. O não cumprimento dos prazos estabelecidos acima não dará ensejo a aplicação de multas e/ou quaisquer penalidades a **WAKE**.

15. DA COMUNICAÇÃO ENTRE AS PARTES

15.1. Os contatos e/ou simples comunicações entre as partes ora contratantes, para tudo o que seja decorrente do presente Contrato, serão aqueles dispostos na Ficha de Contratação e podem incluir e-mail, chat, telefone etc. , meios esses aceitos por ambas as partes como instrumento hábil para tal finalidade.

15.2. O endereço eletrônico de contato para cada uma das partes será aquele constante da Ficha de Contratação.

15.3. Para tudo o que diga respeito a pedidos de inclusão e exclusão de Recursos Adicionais, reclamações e qualquer outro assunto que dependa de prova, registro ou documentação, os únicos meios hábeis para qualquer desses efeitos, ressalvadas as hipóteses em que o presente Contrato dispuser expressamente sobre forma diversa, será mediante e-mail indicado na Ficha de Contratação, observando-se as regras estipuladas na cláusula 5.3 supra e/ou chamado na plataforma de atendimento da **WAKE**.

15.3.1. O **CLIENTE**, declara-se ciente e de acordo que tanto o Gestor do Contrato, quanto os usuários da plataforma, uma vez autorizados podem realizar novas contratações, que uma vez assumidas, devem ser regularmente quitadas.

16. DISPOSIÇÕES GERAIS

16.1. O presente Contrato não atribui ao **CLIENTE** direito de exclusividade, declarando-se ciente e de acordo que a **WAKE** pode licenciar o(s) software(s) e seus serviços técnicos correlatos livremente, bem como, e comercializá-lo(s) no mercado de acordo com seus exclusivos critérios.

16.2. O presente Contrato não gera qualquer vínculo de natureza trabalhista entre as partes e seus respectivos funcionários, sendo que cada Parte será única e exclusivamente responsável pelos funcionários que contratar e não haverá qualquer tipo de ingerência ou subordinação entre as partes.

16.3. O presente Contrato obriga as partes e os seus sucessores, a qualquer título.

16.4. A declaração de invalidade ou inexequibilidade de qualquer item ou cláusula deste Contrato, não invalidará as demais, que permaneceram vigentes.

16.5. As obrigações contratadas são, para todos os efeitos, líquidas, certas e exigíveis e o presente instrumento contratual constitui título executivo extrajudicial na forma do artigo 784, III do Código de Processo Civil a ensejar ação executiva ou habilitação de crédito.

16.6. Não há qualquer relação de natureza societária, nem de fato, nem de direito entre as partes contratantes, apenas contrato de prestação de serviços e licença de uso de software.

16.7. O presente Contrato substitui qualquer outro acordo verbal ou escrito firmado entre as partes que disponha sobre o mesmo objeto.

16.8. O presente Contrato só poderá ser modificado mediante Termo Aditivo assinado por ambas as Partes.

16.9. Este Contrato, seus direitos e obrigações, não poderão ser cedidos no todo ou em parte sem a prévia anuência e por escrito da outra Parte. Não obstante o disposto nesta cláusula, a **WAKE** fica desde já autorizada a ceder os direitos e deveres contidos neste Contrato às empresas de seu grupo econômico sem necessidade de qualquer formalidade adicional.

17. PUBLICIDADE, ALTERAÇÕES E TERMINOLOGIA TÉCNICA

17.1. Uma vez que a presente contratação é exclusivamente celebrada por meio eletrônico de modo que inexiste via contratual assinada, para efeito de assegurar pleno acesso e garantia de conhecimento do **CLIENTE** quanto às cláusulas e condições que regem a presente contratação, bem como para efeito de publicidade e conhecimento de terceiros, o presente Contrato padrão e suas subsequentes alterações serão disponibilizados e mantidos atualizados publicamente no endereço eletrônico https://wake.tech/contratos/, constando no documento a data de sua respectiva versão em vigor.

17.2. A **WAKE** poderá promover alterações nas cláusulas e condições padrão de contratação, mediante registro de novo contrato padrão, mediante publicação no endereço eletrônico https://wake.tech/contratos/, que substituirá a versão anterior. Cada renovação do presente Contrato que ocorrer nos termos do seu capítulo 2, supra, se dará de acordo com as regras constantes do Contrato em vigor à

data de início de vigência do período de renovação e/ou no aceite de uma Ficha de Contratação.

17.3 Respeitado o acima disposto em relação a possíveis cláusulas específicas de serviços não mais disponíveis para novas contratações, o presente contrato padrão cancela e substitui, a versão contratual anterior, datada de 28 de maio de 2025.

17.4. Caso ocorra a extinção da oferta de prestação, para novos contratos, de algum licenciamento contratado e/ou alguma de suas configurações adicionais, a continuidade deste Contrato em decorrência de contratos anteriormente celebrados dependerá da disponibilidade e interesse da **WAKE**.

17.5. Caso, nos termos da cláusula 17.4, acima, ocorra a continuidade da prestação desse(s) Licenciamento(s), essa prestação será regulada:

17.5.1. Pelas disposições contratuais específicas relativas ao produto específico vigentes por ocasião da última oferta de sua prestação, e aferíveis pelo último contrato registrado por meio do qual o produto foi ofertado, e;

17.5.2. Pelas disposições genéricas aplicáveis a todos os serviços prestados constantes do contrato vigente na data de início de vigência de cada período de renovação.

17.6. Caso deixe de haver a possibilidade técnica de prestação de algum serviço opcional o valor do mesmo será deduzido das mensalidades futuras, sem que se alterem as demais cláusulas e condições contratuais.

17.7. Caso o serviço principal deixe de ser prestado, a **WAKE** comunicará esse fato ao **CLIENTE** com antecedência em relação à data de vencimento do período de vigência contratual em curso. Com o cancelamento do serviço principal, rescindem-se, igualmente, todos os adicionais.

17.8. Para o esclarecimento de possíveis dúvidas em relação à terminologia técnica utilizada na internet que possa ser relevante para a interpretação do presente contrato, prevalecerão as definições constantes do glossário existente no "site" https://wake.tech/contratos/.

18. FORO

18.1. Exceto se disposto de forma diversa na Ficha de Contratação assinada, as **PARTES** elegem o foro central da cidade de São Paulo para dirimir todas as dúvidas ou litígios resultantes da execução do presente.

São Paulo, 18 de agosto de 2026.

_____

LWSA S/A
02.351.877/0001-52

ANEXO I

LISTA DE EMPRESAS E POSSIVEIS CONTRATADAS, QUE CONSTITUEM A WAKE:

RAZÃO SOCIAL	CNPJ	ENDEREÇO
LWSA S.A. NOME FANTASIA: WAKE EXPERIENCE	02.351.877/0004-03	Rua Itapaiuna, 2.434, Jardim Morumbi, 1º Andar, Sala 04, São Paulo/SP, CEP: 05.707-001
IDERIS TECNOLOGIA DA INFORMACAO LTDA	20.306.151/0001-80	Avenida João Gualberto, 1.698, Sala 904, 09º Andar, Condominio Serra Jureveve, Juveve, Curitiba/PR, CEP: 80.030-001
WAKE COMMERCE LTDA	03.322.197/0001-73	Avenida João Gualberto, 1.698, Sala 901, 09º Andar, Condominio Serra Jureveve, Juveve, Curitiba/PR, CEP: 80.030-001
SÍNTESE SOLUÇÕES PRODUTIZADAS LTDA ME	18.008.990/0001-70	Rua Cardeal Arcoverde, n° 1749, bloco A, salas 81/82, Pinheiros, CEP 05408-003, São Paulo – SP