

# TERMOS E CONDIÇÕES DE USO



troquecommerce



**OS PRESENTES TERMOS E CONDIÇÕES DE USO TEM COMO OBJETIVO DEMONSTRAR O FUNCIONAMENTO DA CONTRATAÇÃO DO SISTEMA TROQUECOMMERCE, ATRAVÉS DO CONTRATO DE LICENÇA DE USO DE SOFTWARE SAAS, CONFORME MODELO ABAIXO EXEMPLIFICADO.**





**A TROQUECOMMERCE LTDA É UMA EMPRESA QUE DESENVOLVE SOFTWARE DESTINADO À SOLUÇÕES COM FOCO EM LOGÍSTICA REVERSA, E DISPONIBILIZA O “SISTEMA TROQUECOMMERCE” PARA CONTRATAÇÃO NA MODALIDADE SOFTWARE AS A SERVICE - SAAS.**

**A CONTRATAÇÃO DO SISTEMA TROQUECOMMERCE É REALIZADA ATRAVÉS DA ASSINATURA DE UM CONTRATO DE LICENÇA DE USO DE SOFTWARE SAAS (EXEMPLO ABAIXO) NA OPORTUNIDADE DE CADASTRO NA PRÓPRIA PLATAFORMA.**

**AO REALIZAR A CONTRATAÇÃO DO SISTEMA TROQUECOMMERCE, É DISPONIBILIZADO AUTOMATICAMENTE O SERVIÇO DENOMINADO “REVERSA TRANSACIONADA”. O CONTRATANTE PODERÁ REALIZAR A CONTRATAÇÃO DE OUTROS SERVIÇOS INTERNAMENTE NO SISTEMA, ATRAVÉS DE ASSINATURA DE TERMO E CONDIÇÕES PRÓPRIAS DO SERVIÇO CONTRATADO, COMO POR EXEMPLO:**

CONTRATO CORREIOS  
EMISSÃO DE NOTA FISCAL DE DEVOLUÇÃO INTEGRADA  
ESTRATÉGIA DE RETENÇÃO

## **CONTRATO DE LICENÇA DE USO DE SOFTWARE "SAAS"**

Pelo presente instrumento de Contrato de Licença de Uso de Software "Saas" ("Contrato")

**TROQUECOMMERCE LTDA**, pessoa jurídica de direito privado, inscrita no CNPJ/MF sob nº 42.962.556/0001-09, com sede na Rua São Paulo, nº 3366, sala 415, bairro Itoupava Seca, cidade de Blumenau, Santa Catarina, CEP 89030-000, Blumenau/SC neste ato representada na forma de seu Contrato Social, ("TROQUECOMMERCE" ou "Contratada" e, no plural, "Partes").

### **1. OBJETO**

**1.1.** O presente contrato tem como objeto a utilização temporária da licença do software denominado "Sistema Troquecommerce" pela Contratante, disponibilizado pela Contratada, com a contratação de Serviços oferecidos no ecossistema interno do Sistema Troquecommerce.

**1.2.** A licença de utilização do software dará acesso à Contratante, via Software as a Service – SaaS, ao Sistema Troquecommerce.

### **2. REQUISITOS DE ACESSO E UTILIZAÇÃO DO SISTEMA**

**2.1.** O acesso e utilização do Sistema Troquecommerce devem ser realizados através de dispositivo de propriedade da Contratante, através de navegadores web, obrigatoriamente com acesso à internet, estando ciente a Contratante que somente poderá utilizar, alimentar, gravar, imprimir, acessar dados e praticar qualquer ato relacionado ao Sistema Troquecommerce se o dispositivo estiver devidamente conectado à internet.

**2.2.** Com o intuito de implantação e liberação de todos os Serviços para a devida utilização do Sistema Troquecommerce pela Contratante, a Contratante deverá disponibilizar acesso ao sistema de sua plataforma/software E-commerce através de Chave API e Token, liberando acesso à Contratada aos seguintes atos: Consultar Pedido e Dados do Pedido, Realizar Cupom ou Vale Trocas.

**2.3.** A Contratante deverá configurar os requisitos de validação de Reversa Transacionada, bem como de quaisquer outros requisitos de Serviços Adicionais contratados no Sistema Troquecommerce de forma adequada a suas políticas internas de trocas e devoluções, permanecendo a única responsável pelos atos realizados no Sistema Troquecommerce em relação direta ao Usuário Final, no tocante à validação, ou não, dos pedidos de Reversa Transacionada, ou qualquer outro Serviço Adicional.

### **3. DO SERVIÇO CONTRATADO E FORMAS DE PAGAMENTO**

**3.1.** Ao realizar o cadastro no Sistema Troquecommerce, a Contratante realiza automaticamente a contratação do serviço de Reversa Transacionada, que é cobrada através do método de pagamento por utilização, isento de mensalidade ou assinaturas, levando em consideração o Valor do Custo Unitário conforme Faixas de Quantidades de Tickets de Trocas utilizados no mês da cobrança.

**3.2.** Além do serviço de Reversa Transacionada acima mencionado, o Sistema Troquecommerce disponibiliza diversos Serviços Adicionais, que poderão ser contratados diretamente no Sistema Troquecommerce, com aceite pela Contratante de Termos e Condições de Uso e pagamento próprios do serviço a ser contratado.

**3.3.** A contratação de qualquer Serviço Adicional precederá a leitura e aceite dos Termos específicos do Serviço Adicional pela Contratante, tornando-se para todos os fins, contratuais e legais, termos aditivos ao presente contrato.

**3.4.** A Contratante realizará o pagamento dos valores do mês de cobrança mediante a apresentação, pela Contratada, das respectivas Notas Fiscais/Faturas e do Boleto Bancário emitido no primeiro dia útil do mês, para pagamento impreterivelmente até o dia 10 (dez) do mês corrente da emissão do boleto. Caso o dia 10 (dez) do mês em questão não seja considerado dia útil, o pagamento deverá ser realizado no primeiro dia útil subsequente.

**3.5.** Caso a Contratante realize a contratação de Serviços Adicionais, os Termos específicos dos Serviços Adicionais poderão prever prazo e condições de pagamento diferentes aos do presente contrato.

**3.6.** As Notas Fiscais/Faturas, com as necessárias instruções de pagamento, serão enviadas pela Contratada à Contratante, no endereço eletrônico previamente informado neste contrato ou no ato de cadastro no Sistema Troquecommerce, sendo que o

pagamento será efetuado por meio de boleto bancário, PIX ou transferência na conta corrente indicada pela Contratada, valendo nesta hipótese o comprovante de depósito ou de transferência bancária como recibo.

**3.7.** O Valor do Custo Unitário poderá ser reajustado anualmente ou, então, a cada 12 (doze) meses de assinatura do contrato, e acordo com a variação positiva do IPCA – IBGE ocorrida no período, ou qualquer outro índice que venha a substituí-lo ou, ainda, conforme percentual acordado entre as Partes.

**3.8.** Já estão inclusos, nos valores acima mencionados, todos os tributos incidentes da presente contratação, bem como a manutenção necessária para o funcionamento do Sistema Troquecommerce e o suporte à Contratante.

**3.9.** Eventuais custos adicionais decorrentes de alterações solicitadas pela Contratante no Sistema Troquecommerce ou extensões, que poderão ser atendidas pela Contratada, deverá haver a concordância prévia e expressa das Partes, inclusive quanto à proposta de orçamento, através da celebração de um aditivo ao presente contrato.

#### **4. PROTEÇÃO DE DADOS PESSOAIS E PRIVACIDADE**

**4.1.** A Contratada fica autorizada a acessar e tratar os dados dos Usuários Finais mantidos na base de dados da Contratante, com o intuito de operacionalizar os Serviços contratados neste instrumento, que somente poderão ser realizados com os dados pessoais dos Usuários Finais.

**4.2.** A Contratante, ao autorizar o acesso da Contratada, declara ter ciência da necessidade de tais dados pessoais dos Usuários Finais para o correto funcionamento dos serviços contratados no Sistema Troquecommerce.

**4.3.** Por força do presente instrumento e do consentimento do Usuário Final, a Troquecommerce coletará os seguintes Dados Pessoais dos Usuários Finais: (a) CPF/CNPJ; (b) Nome; (c) Endereço; (d) Número de Telefone; (e) E-mail; (f) Número do Pedido; e (g) Detalhes dos Produtos.

**4.4.** Para os demais dados que podem ser coletados dos Usuários Finais, a Troquecommerce mantém atualizada sua "Política de Privacidade e Proteção de Dados Pessoais" através do link <https://www.troquecommerce.com/compliance>.

**4.5.** A Troquecommerce realiza o tratamento e retenção dos dados coletados apenas pelo tempo necessário para a realização dos serviços contratados pela Contratante e pelo tempo necessário para assegurar o cumprimento de obrigações legais, resolução de controvérsias, evitar abusos e fraudes, exercer os direitos da empresa e a devida execução dos contratos, permanecendo os dados, em todo o período, em banco de dados criptografado com acesso restrito.

**4.6.** A Contratante deverá elaborar, manter e seguir políticas de tratamento e proteção de dados pessoais conforme legislação brasileira, para que o Usuário Final, ao aceitar as políticas da Contratante nas transações realizadas com a Contratante, expresse seu consentimento e autorize a Troquecommerce e a Contratante a transferir entre si os dados pessoais necessários.

**4.7.** As Partes reconhecem, enquanto agentes de tratamento que, na hipótese de violação de quaisquer das cláusulas deste instrumento relacionadas ao tratamento de dados pessoais, estarão sujeitas às sanções e penalidades legais, em especial a prevista na Lei nº 13.709/2018 (Lei Geral de Proteção de Dados).

**4.8.** As informações fornecidas pelos Usuários Finais à Troquecommerce serão automaticamente excluídas quando não forem mais úteis para os fins dos quais foram coletadas ou quando o Usuário Final solicitar a exclusão pelos meios de comunicação informados. Tais dados serão excluídos quando solicitados pelos Usuários Finais, exceto em caso de obrigação legal em mantê-los.

**4.9.** O Usuário Final, titular dos dados, poderá requerer a exclusão de seus dados pessoais dos servidores da empresa através do e-mail indicado na "Política de Privacidade e Proteção de Dados Pessoais". Preliminarmente a qualquer exclusão de dados pessoais, a Troquecommerce poderá avaliar se a exclusão dos dados não prejudicará a execução dos serviços contratados, a lei, a determinação judicial, dentre outros, motivo pelo qual poderá negar, mesmo que temporariamente, a exclusão dos dados pessoais, conforme incisos V, VI e IX, do Art. 7º, da Lei nº 13.709/2018.

**4.10.** As demais diretrizes sobre Tratamento e Proteção de Dados Pessoais dos Usuários Finais estão disponíveis na "Política de Privacidade e Proteção de Dados Pessoais" através do link <https://www.troquecommerce.com/compliance>, parte integrante ao presente instrumento.

## 5. RESPONSABILIDADES DAS PARTES

### Da Contratada

- 5.1.** A Troquecommerce investe em tecnologia e pessoas para manter os serviços oferecidos sempre em perfeito funcionamento, contudo, em se tratando de sistema com serviços oferecidos de forma online, os quais necessitam de arquiteturas em nuvem, provedores, servidores, dentre outros, podem ocasionalmente sofrer interrupções inesperadas, inclusive por outros serviços e dispositivos utilizados pela Contratante. Por este motivo, a Troquecommerce não se responsabiliza por qualquer interrupção ou pela perda de dados por parte da Contratante ocasionadas por tal interrupção.
- 5.2.** A Troquecommerce não se responsabiliza pela interrupção dos serviços oferecidos por motivos de o mesmo decorrer de caso fortuito ou força maior na forma prevista no Código Civil Brasileiro.
- 5.3.** Caso os serviços sejam interrompidos por quaisquer outros motivos alheios às Cláusulas 5.1. e 5.2. acima, a Contratada poderá responder por perdas e danos sofridos pela Contratante, desde que relacionados com a interrupção constatada (nexo causal presente), bem como com a devida comprovação e auditoria de que a interrupção foi dada causa por culpa ou dolo da Contratada.
- 5.4.** A Contratada é responsável por enviar os documentos necessários para pagamento dos valores contratados pela Contratante, como por exemplo, Nota Fiscal, Fatura e Boletos.
- 5.5.** A Troquecommerce Ltda mantém e atualiza diretrizes e posicionamentos internos e externos com relação à anticorrupção, combate a lavagem de dinheiro e ao financiamento ao terrorismo, que podem ser observadas na "Política de Anticorrupção, Lavagem de Dinheiro e Financiamento ao Terrorismo" através do link <https://www.troquecommerce.com/compliance>.
- 5.6.** SLA. A Troquecommerce mantém o padrão de qualidade de seus Serviços (SLA) com a disponibilidade ativa de 99,7% (noventa e nove vírgula sete por cento) do Sistema Troquecommerce, excluindo-se manutenções previamente comunicadas.
- 5.7.** Manutenção Programada. Qualquer manutenção que possa afetar a disponibilidade do Sistema Troquecommerce ou qualquer Serviço contratado será avisada com antecedência mínima de 24 (vinte e quatro) horas.
- 5.8.** Suporte à Contratante. A Troquecommerce reserva o direito de realizar respostas iniciais aos chamados em até 2 (duas) horas, se realizadas durante o horário comercial (9h às 18h), com o tempo de resolução de problemas críticos em até 24 (vinte e quatro) horas e problemas não críticos em até 3 (três) dias úteis.
- 5.9.** Meios de Comunicação. A Contratante poderá contactar a Troquecommerce através de e-mail, chat, telefone ou WhatsApp, disponível nos dias úteis de segunda à sexta-feira, em horário comercial das 9h às 18h.

### Da Contratante

- 5.10.** A Contratante é responsável pelo pagamento de todos os valores devidos pela utilização dos serviços, conforme Nota Fiscal/Fatura e Boleto Bancário, na data de vencimento prevista no presente contrato.
- 5.11.** A Contratante é responsável em configurar os requisitos de validação de Reversa Transacionada, bem como de quaisquer outros requisitos de Serviços Adicionais contratados no Sistema Troquecommerce de forma adequada a suas políticas internas de trocas e devoluções, permanecendo a única responsável pelos atos realizados no Sistema Troquecommerce em relação Direta ao Usuário Final, no tocante à validação, ou não, dos pedidos de Trocas e Devoluções, Vales Trocas e Créditos.
- 5.12.** É responsabilidade da Contratante utilizar dispositivos e navegadores de web adequados e conectados à internet para contratação e utilização dos serviços contratados pelo Sistema Troquecommerce, estando ciente de que, caso contrário, não conseguirá ter acesso ao Sistema e aos serviços contratados, e na qualidade contratada.
- 5.13.** A Contratante é responsável pelos atos secundários decorrentes dos pedidos realizados pelos Usuários Finais, isto é, a realização das trocas, a liberação e depósito de créditos aos Usuários Finais, a devolução de valores aos Usuários Finais, dentre outros atos necessários após os pedidos realizados pelos Usuários Finais no Sistema da Troquecommerce.
- 5.14.** A Contratada não possui controle das pessoas com acesso autorizado ao cadastro da Contratante no Sistema Troquecommerce, e não exige que, para o cadastro e contratação, o responsável seja representante legal da Contratante. Desta forma, é responsabilidade da Contratante repassar apenas às pessoas autorizadas o acesso ao seu cadastro no Sistema Troquecommerce.
- 5.15.** É única e inteira responsabilidade da Contratante a disponibilização de uma pessoa responsável pelo cadastro, acesso e contratação do Sistema Troquecommerce e dos Serviços disponibilizados, devendo a Contratante garantir, através de documentação própria, que a pessoa responsável está devidamente autorizada a atuar em nome da Contratante para os fins específicos do presente contrato.

**5.16.** A Contratante deverá elaborar, aprovar e atualizar seus próprios termos e condições de trocas e devoluções de produtos da sua loja e-commerce, para fins de manter o Usuário Final ciente dos direitos decorrentes da relação de consumo.

**5.17.** A Contratante deverá seguir a legislação brasileira de proteção ao consumidor.

**5.18.** A Contratante declara, para todos os fins deste contrato, que está em conformidade com as legislações nacionais e internacionais e que mantém condutas e estruturas internas de *compliance* e governança corporativa para evitar fraudes, corrupção, lavagem de dinheiro e financiamento ao terrorismo, assim como todo o disposto no documento "Conheça seu Cliente – KYC" disponível no site da Troquecommerce através do link <https://www.troquecommerce.com/compliance>.

**5.19.** É responsabilidade da Contratante informar e manter seus dados cadastrais atualizados conforme documentos legais da empresa e dos representantes legais, sendo responsável pela veracidade das informações fornecidas, por si e pelos seus representantes legais.

## **6. PROPRIEDADE INTELECTUAL**

**6.1.** A Troquecommerce detém a titularidade de todos os direitos de propriedade intelectual do Sistema Troquecommerce, incluindo-se, mas não limitando-se, aos códigos-fonte, conteúdos, serviços, identidade visual, cores utilizadas, dentre outros, bem como qualquer alteração realizada no Sistema através de sugestões, ideias, comentários, recomendações, aprimoramentos ou informações fornecidas pela Contratante ou qualquer outra pessoa relacionada ao presente instrumento.

**6.2.** O presente instrumento não se caracteriza como uma venda ou transferência de direitos de propriedade intelectual do Sistema Troquecommerce à Contratante, apenas o uso da licença, através do acesso ao Sistema, enquanto houver o adimplemento contratual.

**6.3.** O nome empresarial, a marca, identidade visual, e qualquer outro sinal e/ou conjunto de atributos, devidamente registrados no INPI – Instituto Nacional de Propriedade Intelectual, da empresa Troquecommerce Ltda e do Sistema Troquecommerce, são de propriedade exclusiva da Troquecommerce Ltda, não concedendo este instrumento à Contratante o direito a sua utilização e reprodução, por qualquer meio digital ou físico.

**6.4.** Ciente das Cláusulas acima, a Contratante declara e reconhece que toda e qualquer propriedade intelectual do Sistema Troquecommerce é de exclusiva titularidade da Troquecommerce Ltda e, por força do acesso autorizado ao Sistema Troquecommerce, a Contratante deverá abster-se de:

- a.** Alterar, copiar, criar ou reproduzir obras derivadas com base no acesso ao Sistema Troquecommerce;
- b.** Criar quadros ou cópias idênticas de qualquer conteúdo integrante do Sistema Troquecommerce;
- c.** Realizar engenharia reversa do Sistema Troquecommerce;
- d.** Desenvolver software, serviços ou ideias concorrentes com ideias, recursos, funções, gráficos, identidade visual, dentre outros, advindos do Sistema Troquecommerce.

**6.5.** Para além das Cláusulas acima, a Contratante deverá observar o disposto nas legislações nacionais de proteção aos direitos de propriedade intelectual, direito autoral e softwares, em especial a Lei nº 9.610/98 (Lei de Direitos Autorais), Lei nº 9.609/98 (Lei de Programa de Computador) e Lei nº 9.279/96 (Lei de Propriedade Intelectual).

## **7. VIGÊNCIA**

**7.1.** O presente contrato vigorará pelo prazo de 12 (doze) meses, a contar da data de seu aceite no Sistema, podendo ser renovado automaticamente após este período, por igual prazo, pela simples utilização do Sistema Troquecommerce pela Contratante após o vencimento do prazo, sem necessidade de notificação da Contratante.

## **8. CANCELAMENTO E RESCISÃO**

**8.1.** O presente contrato será considerado rescindido após o inadimplemento contratual pelo atraso no pagamento de qualquer valor proveniente dos serviços do Sistema Troquecommerce após o prazo de 30 (trinta) dias da data de vencimento da obrigação, conforme Cláusula 4.11.

**8.2.** Qualquer Parte poderá solicitar a rescisão do presente contrato, a qualquer tempo, devendo comunicar a outra Parte, observando-se apenas um aviso prévio de 30 (trinta) dias, exceto pelo motivo da Cláusula 8.1.

## **9. DISPOSIÇÕES GERAIS**

- 9.1.** Todas as notificações entre as Partes poderão ser realizadas internamente no ambiente do Sistema Troquecommerce ou através do endereço eletrônico de e-email informado pelas Partes.
- 9.2.** O presente instrumento é regido e deve ser interpretado pelas leis brasileiras e, em caso de dúvidas e conflitos que não puderem, em primeiro momento, serem resolvidos amigavelmente entre as Partes, elege-se o Foro da Comarca de São Paulo, Estado de São Paulo, para resolução dos conflitos.
- 9.3.** Nenhuma das Partes poderá ceder ou transferir, no todo ou em parte, os direitos e obrigações decorrentes deste instrumento, sem a anuência prévia e expressa da outra Parte.
- 9.4.** O presente instrumento é o único acordo integral válido realizado entre as Partes, e sobrepõe qualquer outro acordo, orais ou escritos, com relação ao objeto aqui descrito, devendo qualquer alteração necessária ser realizada através de aditivo ao presente contrato e assinado pelas Partes. Qualquer termo assinado dentro do Sistema Troquecommerce pela Contratante que tenha objeto de contratação de serviços, deverá ser considerado parte integrante e válido ao presente instrumento.
- 9.5.** O Contrato é celebrado em caráter irrevogável e irretratável, sendo que todas as obrigações e condições aqui estipuladas obrigam as Partes e seus sucessores a qualquer título.
- 9.6.** Eventual tolerância de uma Parte com relação à outra, em face do atraso ou não cumprimento de quaisquer obrigações acordadas no presente Contrato, não constituirá novação, e sim mera liberalidade, sendo facultado à Parte afetada, a qualquer momento, exigir o cumprimento das condições contratuais pactuadas.
- 9.7.** Caso qualquer disposição deste Contrato venha a ser julgada nula, tal decisão não afetará a validade das disposições remanescentes, devendo o Contrato continuar a vigorar e a produzir efeitos como se as disposições invalidadas jamais tivessem constado do mesmo, desde a sua celebração.
- 9.8.** Declaram as partes, outrossim, terem plena ciência do teor do presente instrumento, e que ele tem validade de título executivo extrajudicial, nos termos do artigo 784, inciso III do Código de Processo Civil – CPC.
- 9.9.** As Partes declaram terem plena ciência de que, para fins de obtenção da assinatura ao presente instrumento, a Contratante realizará o ato de aceite deste contrato internamente no Sistema Troquecommerce, ficando gravados a data e a hora, bem como os dados da pessoa responsável pelo acesso ao Sistema Troquecommerce que realizou o ato, permanecendo o ato válido para fins legais de comprovação da assinatura eletrônica do presente instrumento contratual, inclusive para o fim específico da Cláusula 10.8. acima ("Aceite dos Termos Contratuais").