

**INSTRUMENTO DE CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS  
MODALIDADE SUPORTE TELEFÔNICO**

**I - IDENTIFICAÇÃO DAS PARTES**

Por esse instrumento e melhor forma de direito, as partes **LINSOFT INFORMÁTICA LTDA EPP**, pessoa jurídica de direito privado, devidamente inscrita no CNPJ sob o número 02.045.747/0001-91, localizada na Avenida Guerino Gilbert, n.º 16 1.º andar, bairro Conjunto Juparanã, na cidade de Linhares – ES CEP 29.900.532, neste ato representada na forma de seu Estatuto Social, na qualidade de **Contratada**, doravante denominada simplesmente “**Linsoft**”, e como **Contratante**, a pessoa identificada no Termo de Adesão que figura como Anexo ao presente instrumento, sendo parte integrante deste, doravante denominada simplesmente de “**Assinante**”, e quando referidos em conjunto.

As partes têm entre si, como justo e contratado, firmar o presente Instrumento de Contrato de Prestação de Serviços na Modalidade de Suporte Telefônico, que se regerá pelas seguintes cláusulas estipuladas:

**II – OBJETO DO CONTRATO**

**Cláusula 1** – O serviço consiste no auxílio, esclarecimentos de dúvidas e soluções unicamente pela via telefônica, referente a operação do programa comercializado pela **Linsoft**, conforme identificado no Termo de Adesão – Suporte Telefônico.

**Parágrafo Primeiro:** Não serão prestados orientações, esclarecimentos ou qualquer informação para sanar dúvidas operacionais de qualquer outro programa e/ou aplicativo não negociado pela **Linsoft**.

**Parágrafo Segundo:** Ao contratar o serviço descrito nesse contrato, o **Assinante** aceita expressamente, sem reservas ou ressalvas, todas as disposições deste Instrumento que se encontram igualmente submetidas no website: [www.linsoftnet.com.br/area-cliente](http://www.linsoftnet.com.br/area-cliente).

**Cláusula 2** – O Suporte Telefônico não contemplará treinamentos, instalações provenientes de: formatação dos equipamentos ou aquisição de sistema, ou aprendizado para novos funcionários - para esse fim o **Assinante** deverá consultar o Setor Comercial para obter informações de outras modalidades de atendimento.

**Cláusula 3** – É indispensável que o **Assinante** ao se utilizar do serviço, tenha conhecimentos básicos relativos a operação do programa adquirido pela **Linsoft**, caso contrário o oferecimento do serviço se mostrará inócuo. A **Linsoft** recomenda a leitura com atenção do contrato de licença de usuário final para software e o contrato de garantia / limitação de responsabilidade / suporte técnico do produto, que é um dos componentes encontrados dentro da caixa, assim como cd de instalação com serial e manual.

**III – ATENDIMENTO**

**Cláusula 4** – O horário de atendimento para o uso do serviço será de segunda a sexta-feira de 08h30 às 18h00 e aos sábados com plantões de 09h00 às 12h00.

**Parágrafo Único:** Caso ocorra congestionamento de ligações, a **Linsoft** se responsabiliza pelo retorno no prazo máximo de 48 (quarenta e oito) horas a contar do momento da abertura do protocolo de atendimento de registro da ligação em dias úteis.

**Cláusula 5** – É facultada a **Linsoft** fazer adequações nos serviços, visando o acompanhamento das evoluções tecnológicas e organizacionais relacionadas ao serviço prestado, a garantia da sua qualidade e do seu equilíbrio econômico, sendo que nessa hipótese o **Assinante** será comunicado das referidas evoluções com antecedência.

**Parágrafo Primeiro:** O **Assinante** providenciará as devidas adequações necessárias na estrutura a fim de receber o atendimento prestado pela **Linsoft**. A falta ou deficiência na estrutura poderá acarretar em suspensão do atendimento até as devidas correções e/ou acertos.

**Parágrafo Segundo:** Em caso de adequação e correção de aspectos relacionados às funções do programa adquirido, o **Assinante** deverá respeitar o prazo estipulado do fabricante do programa.

**Parágrafo Terceiro:** No caso de uso inadequado dos serviços prestados pela **Linsoft** por parte de terceiros não previstos no Termo de Adesão - Suporte Telefônico é facultado a **Linsoft** o direito de rescindir o presente Contrato sendo aplicáveis ao **Assinante** as penalidades previstas neste Instrumento e na legislação em vigor.

**Parágrafo Quarto:** Por questões de segurança, as ligações poderão ser gravadas e mantidas nos arquivos de dados da LINSOFT. Entretanto, a **Linsoft** se compromete a manter as informações transmitidas pelo **Assinante** em mais alto sigilo, mantendo confidencialidade dos assuntos abordados nos atendimentos.

  






#### IV – LIMITES DA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO

**Cláusula 6** – O Suporte Telefônico restringirá o atendimento única e exclusivamente a solução de dúvidas por esta via.

**Parágrafo Primeiro:** Havendo a necessidade de visita *in loco* de analistas técnicos para manutenção, orientações ou qualquer suporte ao programa, estas serão cobradas conforme tabela de serviços vigentes, acrescidos ainda o traslado e eventuais despesas de hospedagem, alimentação e telefonemas interurbanos quando a manutenção tiver que ser realizada fora da circunscrição da sede da Linsoft.

**Parágrafo Segundo:** O Assinante deverá manter atualizados os dados cadastrais com a Linsoft, informando-o sobre toda e qualquer modificação, seja de endereço, administrador do Termo de Adesão – Suporte Telefônico, documentos societários, endereço para envio de documentos de cobrança e correspondências, de forma a não dificultar a comunicação entre as partes. A Linsoft não se responsabilizará pela impossibilidade de comunicação com o Assinante no caso deste estar com seus dados cadastrais incorretos ou desatualizados.

#### V – RESPONSABILIDADE / SEGURANÇA

**Cláusula 7** – A Linsoft não se responsabiliza por qualquer despesa causada pelo não funcionamento temporário do programa, bem como não responde perante autoridades pelas informações e documentos extraídos do programa e pelas informações perdidas.

**Parágrafo Primeiro:** A Linsoft exime-se de eventuais responsabilidades decorrentes de lançamentos indevidos de itens, valores, quantidades, descontos, impostos etc, ou inserções de informações equivocadas que eventualmente estejam em desacordo com a legislação fiscal / tributária efetuados pelo Assinante, cabendo ao mesmo identificar erros e a tomada de providências.

**Parágrafo Segundo:** É do Assinante a responsabilidade pelo conhecimento tributário e/ou fiscal aplicável ao seu ramo de atividade.

**Parágrafo Terceiro:** O Assinante não utilizará em nenhuma hipótese o serviço prestado pela Linsoft para fins ilícitos, sob pena de rescisão do presente Contrato, ressarcimento de perdas e danos sofridos pela Linsoft, sem prejuízo das demais penalidades administrativas, civis e criminais estabelecidos em lei.

**Parágrafo Quarto:** A Linsoft não disponibiliza mecanismos de segurança lógica e/ou física ao Assinante, sendo integral e exclusiva responsabilidade do Assinante a preservação de seus dados, bem como pela introdução de restrições de acesso e controle de violação das informações e dados. A realização de backup ou cópias de segurança do programa adquirido é de inteira responsabilidade do Assinante.

#### VI – CONDIÇÕES DE PAGAMENTO

**Cláusula 8** – O Assinante pagará à Linsoft a importância firmada no Termo de Adesão - Suporte Telefônico obedecendo as datas para vencimento das parcelas e prazo que vigorará esse contrato.

**Cláusula 9** – O valor da prestação dos serviços poderá ser revisto anualmente com base nos índices inflacionários de IGPM-FGV.

**Parágrafo Primeiro:** Este contrato também poderá sofrer revisão de valores e eventuais reajustes nos casos em que ocorrerem mais de 05 (cinco) ligações mensais, como forma de restabelecer o equilíbrio contratual em caso de uso excessivo do mesmo.

**Parágrafo Segundo:** Caso ocorram reajuste em razão da quantidade de utilização o Assinante receberá um novo Termo de Adesão – Suporte Telefônico contemplando as alterações. No caso da recusa por parte do Assinante, fica configurado a rescisão contratual, sem prejuízos e medidas judiciais cabíveis.

**Cláusula 10** – Ocorrendo atraso no pagamento das parcelas, estas serão acrescidas de multa de 2% mais mora diária de 0,20%.

**Parágrafo Primeiro:** O não pagamento do valor mensal dentro do vencimento implicará na imediata suspensão deste contrato, ficando configurado a rescisão contratual, sem prejuízos e medidas judiciais cabíveis.

**Parágrafo Segundo:** A regularização nos serviços de atendimento somente serão restabelecidos após comprovação da quitação de todas as parcelas em débito atrasadas.

**Parágrafo Terceiro:** A tolerância das partes não implica em perdão, renúncia, renovação ou alteração do pactuado.

#### VII – RESCISÃO

**Cláusula 11** – A rescisão deste contrato poderá ocorrer das seguintes maneiras:

- a) A qualquer momento, por iniciativa de qualquer uma das partes, desde que o interessado solicite por escrito e contra recibo, com antecedência mínima de 60 (sessenta) dias, acrescido o pagamento de cláusula penal







de 50% (cinquenta por cento) sobre os meses remanescentes ao término contratual;

b) Pelo simples inadimplemento consecutivos a 2 (dois) meses – 60 (sessenta dias) da última parcela paga. Motivo pelo qual o Assinante arcará ao pagamento de cláusula penal a 50% (cinquenta por cento) sobre os meses remanescentes ao término contratual.

### VIII – VIGENCIA DO CONTRATO

**Cláusula 12** – O presente contrato vigorará pelo prazo estabelecido no Termo de Adesão – Suporte Telefônico a contar da data de sua assinatura, sendo prorrogado automaticamente, por iguais e sucessivos períodos, caso não haja a notificação escrita em contrário de qualquer das partes com antecedência mínima de 60 (sessenta) dias.

### IX DOCUMENTOS RELACIONADOS AO INSTRUMENTO

**Cláusula 13** – Constitui parte integrante e indissociável do presente Instrumento, o Anexo A – Modelo de Termo de Adesão – Suporte Telefônico.

**Cláusula 14** – Em caso de dúvidas e divergências entre os documentos relacionados, prevalecerá sempre o mais recente. Em caso de divergências entre os documentos relacionados e o presente instrumento, prevalecerá sempre o disposto no instrumento.

**Cláusula 15** – A Linsoft poderá introduzir modificações nas condições deste Instrumento, mediante prévia comunicação através do website da Linsoft ao Assinante ou ainda, mediante a redação de novo Instrumento, procedendo ao registro em Cartório de Registros de Títulos e Documentos.

**Parágrafo Único:** Caso o Assinante não concorde com as modificações contratuais comunicadas na cláusula 15, deverá, no prazo de 10 (dez) dias, a contar da data da publicação de tal comunicação, exercer o direito de rescindir o presente Instrumento mediante solicitação por escrito a Linsoft.

**Cláusula 16** – A declaração de invalidade, ilegalidade ou inexecutabilidade de qualquer cláusula deste Instrumento, não invalidará com um todo, permanecendo em vigor as demais obrigações e direitos nele contido.

**Cláusula 17** – Este contrato não substitui outros em que a Linsoft possui com o Assinante.

**Cláusula 18** – Este contrato encontra-se disponível ao Assinante através do website conforme informado na cláusula 1e registrado em cartório de Registro de Títulos e Documentos da Comarca de Linhares – ES.

### X USO DE IMAGEM

**Cláusula 19** – O CONTRATADO autoriza o uso de sua logomarca, nome e imagem para divulgação do portfólio de clientes da LINSOFT INFORMÁTICA LTDA.

### XI FORO

**Cláusula 20** – Fica eleito a Camara de Conciliação e Arbitragem da comarca de Linhares-ES para dirimir quaisquer questões oriundas do presente contrato.

**Parágrafo Único:** O Assinante reconhece e concorda com os assuntos abordados nesse Instrumento e que torna isso evidente pela aprovação do Termo de Adesão – Suporte Telefônico previamente assinado, bem como as condições comerciais optadas, sem reservas, comprometendo-se a respeitá-los e a cumprir com todas as obrigações neles estabelecidas. Do mesmo modo confirmo a veracidade e correção dos dados pessoais e de cobrança previamente informados.



**CARTÓRIO REIS** 2º OFÍCIO - TABELIONATO DE NOTAS DE LINHARES  
Avenida João Felipe Calmon, 735 - Centro - Linhares - ES - CEP 29.900-010  
(27) 3264-1471 - www.cartorioreis.com.br / cartorioreis@cartorioreis.com.br

Reconheço conforme art. 688 do Código de Normas, por semelhança a  
firma: ANDRE RIBEIRO DAS NEVES. ....

Em Teste ..... da verdade. Linhares-ES, 12/03/2015, 13:14:11

JÉSSICA FERREIRA DE ASSIS - escrevente - Cod: 730DL092FG  
Seio: 02+125.EZ01501.04947 consulte autenticidade em www.tjes.jus.br  
Emolumentos: R\$ 2,33 Encargos: R\$ 0,59 Total: R\$ 2,92





**1 – IDENTIFICAÇÃO DO ASSINANTE**

Razão Social:

CNPJ:  Inscr. Estadual:

Endereço:  CEP:  N.º:

Bairro:  Cidade:  UF:

Tel. Fixo:  Tel. Móvel:

**2 – SUPORTE TELEFÔNICO**

Pelo presente instrumento a LINSOFT INFORMÁTICA LTDA EPP, pessoa jurídica de direito privado, devidamente inscrita no CNPJ 02.045.747/0001-91 sediada na Avenida Guerino Gilbert, 16 - CEP: 29.900.532 Bairro: Juparanã – Linhares – ES, neste Ato representada na forma de seu Estatuto Social, doravante denominada **Linsoft** e o **Assinante**, que pelo presente Termo de Adesão e melhor forma de direito, contrata os serviços de Suporte Telefônico para o sistema \_\_\_\_\_ regido pela legislação vigente e pelas cláusulas do Instrumento de Contrato de Prestação de Serviços modalidade Suporte Telefônico registrado no Cartório de 1º Ofício de Registro de Títulos e Documentos sob o n.º XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX.

Uma cópia do contrato poderá ser obtida por meio do link: <http://www.linsoftnet.com.br/area-cliente>.

**3 – CARACTERÍSTICAS PRINCIPAIS DO PLANO**

**1 – Condições de Pagamento:** O Assinante pagará à Linsoft a importância de R\$ XXX,XX mensais, vencendo primeira prestação no dia \_\_\_\_/\_\_\_\_/\_\_\_\_, as demais prestações no mesmo dia de cada mês subsequente.

**2 – Vigência do Contrato:** O referido contrato vigorará pelo prazo de XX (extenso) meses a contar da data de assinatura, sendo prorrogado automaticamente por iguais e sucessivos períodos caso não haja a notificação expressamente escrita de qualquer das partes com antecedência mínima de 60 (sessenta) dias.

**3 – Serviço Prestado:** O serviço consiste no auxílio, esclarecimentos de dúvidas e soluções unicamente pela via telefônica referente a operação do programa adquirido pelo Assinante comercializado pela Linsoft. O horário de atendimento da equipe responsável em prestar o serviço, está compreendido da seguinte forma: Segunda à Sexta-Feira das 08h30 às 18h00 e aos Sábados das 09h00 às 12h00 com exceção aos feriados nacionais. O serviço de Suporte Telefônico não contemplará treinamentos, instalações ou aprendizado para novos funcionários (para isso consulte o setor comercial da Linsoft para negociação de visitação nas dependências da empresa do Assinante).

É indispensável que o Assinante ao se utilizar do serviço, tenha Conhecimentos Básicos relativos a operação do sistema adquirido pela Linsoft, caso contrário, o oferecimento do serviço se mostrará inócuo.

**4 - DELIBERAÇÕES**

O Assinante declara que leu e concorda com as condições comerciais constantes neste de Termo de Adesão.

O Assinante declara que leu e concorda com as condições comerciais constantes no Contrato de Prestação de Serviços na modalidade Suporte Telefônico.

Os dados cadastrais informados na Identificação do Assinante na pessoa do Representante Legal são verdadeiros e corretos, devendo o Assinante manter a Linsoft informada das possíveis alterações/atualizações das informações.

Este termo e contrato somente produzirão efeitos a partir da assinatura de ambas as partes.

Data: 12/03/2015

  
Assinatura do Representante Legal – Linsoft



\_\_\_\_\_  
Assinatura do Representante Legal – Assinante

**DADOS DO ASSINANTE**

Nome:

CPF:



1º Ofício de Registro de Títulos e Documentos de Linhares/ES

Protocolado sob n° 00004194 em 9/4/2015 Registrado sob n° 00013345 em 9/4/2015  
- Livro B-114 Emolumentos: 118,93 Encargos: 38,94 Total: 157,87

  
OFICIALA

Selo Digital n° 021394.GTS1406.06337  
Consulte autenticidade em [www.tjes.jus.br](http://www.tjes.jus.br)



**CARTÓRIO REIS** 2º OFÍCIO - TABELIONATO DE NOTAS DE LINHARES  
Avenida João Felipe Calmon, 735 - Centro - Linhares - ES - CEP 29.900-010  
(27) 3264-1471 - [www.cartorioreis.com.br](http://www.cartorioreis.com.br) / [cartorioreis@cartorioreis.com.br](mailto:cartorioreis@cartorioreis.com.br)

Reconheço conforme art. 688 do Código de Normas, por semelhança a  
firma: ANDRE RIBEIRO DAS NEVES. ....

Em Test.  da verdade. Linhares-ES. 12/03/2015. 13:14:08

JESSICA FERREIRA DE ASSIS - escrevente -- Cod: 058RRR08ED  
Selo: 024125.E201501.04945 consulte autenticidade em [www.tjes.jus.br](http://www.tjes.jus.br)  
Emolumentos: R\$ 2,33 Encargos: R\$ 0,59 Total: R\$ 2,92

