

# CONDIÇÕES GERAIS DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS

VISAIA SOLUÇÕES LTDA

## 1. OBJETO E ALCANCE

1.1 Estas Condições Gerais regulam todas as atividades técnicas, comerciais e operacionais prestadas pela Visaia Soluções Ltda, inscrita no CNPJ 35.787.791/0001-26, incluindo, mas não se limitando a: comissionamentos, manutenções corretivas ou preventivas, treinamentos técnicos, parametrizações, consultorias, integração de sistemas e fornecimento de soluções com ou sem hardware de terceiros.

1.2 Estes termos aplicam-se automaticamente a toda proposta, contrato ou ordem de serviço formalmente aceita pela Visaia, salvo ajuste específico expresso entre as partes.

## 2. FORMATO DE ENTREGA

2.1 A forma de entrega dos serviços prestados pela Visaia poderá variar conforme o tipo de projeto, escopo acordado e objetivos técnicos definidos. A prestação poderá ocorrer em modelo de escopo fechado (turnkey), por entregáveis técnicos específicos, por diária técnica, ou por hora técnica (H/H), desde que devidamente acordado em proposta comercial ou contrato.

2.2 Quando adotado o modelo de escopo fechado (turnkey), a responsabilidade da Visaia se estenderá à entrega funcional validada como um todo, com base em marcos técnicos definidos. Nessa modalidade, não se aplicam estruturas por atividade isolada, pessoa alocada ou precificação por unidade de tempo.

2.3 Em casos que envolvam fornecimento de hardware de terceiros como parte da solução integrada, a Visaia atuará como integradora, facilitadora

técnica ou agente de interface, não assumindo responsabilidade por falhas estruturais, vícios ocultos, licenciamento ou suporte desses equipamentos, salvo acordo formal específico.

### **3. RESPONSABILIDADES DO CONTRATANTE**

3.1 Fornecer acesso, infraestrutura, permissões, licenças, senhas e recursos operacionais necessários à execução dos serviços.

3.2 Disponibilizar pessoal qualificado para acompanhamento, liberação de linha, movimentação de produtos e suporte local, conforme necessário.

3.3 Comunicar previamente qualquer impedimento técnico, logístico ou contratual que possa impactar a execução dos serviços.

3.4. Sempre que a Visaia atuar como subcontratada em projetos cujo sistema foi fornecido por terceiros, o cliente deverá apresentar, quando solicitado, declaração expressa de que está autorizada a fornecer o acesso à documentação técnica, permissões e estrutura do sistema para viabilização da prestação dos serviços contratados, isentando a Visaia de qualquer responsabilidade por licenciamento ou propriedade dos ativos acessados.

### **4. RESPONSABILIDADE DA VISAIA**

4.1 A Visaia responde exclusivamente por sua execução técnica e por danos diretos causados por erro comprovado durante a prestação de serviços.

4.2 Estão expressamente excluídas as responsabilidades por perdas indiretas, lucros cessantes, falhas operacionais de terceiros, sistemas não licenciados, componentes defeituosos ou uso indevido do sistema após a entrega técnica.

4.3 A Visaia não realiza engenharia reversa nem liberação de funcionalidades protegidos em sistemas licenciados por terceiros.

4.4. A Visaia declara expressamente que não fornece, instala, desbloqueia, libera ou modifica módulos, senhas, licenças, dongles ou componentes de software que não estejam previamente adquiridos, licenciados ou liberados pela fabricante do sistema ou pelo cliente. Toda atuação limita-se à configuração, parametrização e validação de funcionalidades já contratadas no ambiente do cliente.

4.5. A Visaia não acessa nem explora funcionalidades protegidas por mecanismos técnicos de segurança (como dongles, chaves ou módulos criptografados), sendo de responsabilidade exclusiva do cliente fornecer os meios legais de operação do sistema, nos termos da Cláusula 3.1.

4.6. O Cliente declara estar ciente de que a atuação da Visaia se limita a ajustar parâmetros e funcionalidades acessíveis no sistema, sem intervenção em códigos-fonte, scripts protegidos, ou engenharia reversa de qualquer componente. Eventuais ajustes técnicos são feitos com base em boas práticas de engenharia e documentação técnica legítima fornecida pelo cliente.

## **5. PRAZOS E PARALISAÇÕES**

5.1 O cronograma de execução será definido em comum acordo. Paralisações superiores 24h por causas não atribuíveis à Visaia poderão gerar reprogramação e cobrança adicional.

5.2 A contagem de prazos considera a efetiva disponibilidade técnica, documental, física e operacional para execução dos serviços contratados.

## **6. GARANTIAS E SUPORTE**

6.1 Os serviços prestados terão garantia técnica de adequação funcional por 90 (noventa) dias corridos após a entrega, salvo acordo em contrário.

6.2 Atendimentos ou modificações fora do escopo, prazo ou local previamente definidos serão considerados serviços adicionais e orçados separadamente.

6.3 Suporte remoto poderá ser oferecido por período e formato definidos em proposta, ou adquiridos à parte.

## **7. CONDIÇÕES FINANCEIRAS**

7.1 Os valores e condições de pagamento constarão exclusivamente nas propostas comerciais.

7.2 Em caso de inadimplência, incidirá multa de 2% e juros de 1% ao mês sobre o valor em aberto, além de correção monetária com base no IPCA.

7.3 A emissão de nota fiscal estará vinculada à aprovação técnica ou contratual da entrega parcial ou total, conforme aplicável.

7.4 Em caso de envio de relatórios técnicos, relatórios de presença, entregas parciais ou comprovantes de execução de serviço, a ausência de contestação formal pelo contratante no prazo de até 48 (quarenta e oito) horas úteis será interpretada como aceite tácito, para todos os efeitos administrativos e contratuais, inclusive faturamento.

7.5 Para projetos com duração superior a 12 (doze) meses ou cuja execução esteja prevista para iniciar mais de 6 (seis) meses após a formalização contratual (por adiamento, planejamento interno ou outro motivo

justificável), os valores originalmente acordados poderão ser reajustados com base no IPCA acumulado no período compreendido entre a formalização e o início da execução efetiva.

## **8. PROPRIEDADE INTELECTUAL E CONFIDENCIALIDADE**

8.1 Toda metodologia, documentação técnica, parametrização ou solução desenvolvida pela Visaia permanece de sua titularidade, salvo cessão expressa.

8.2 A CONTRATANTE compromete-se a não divulgar, copiar ou compartilhar o conteúdo técnico da Visaia sem autorização formal.

8.3 Ambas as partes se comprometem a manter sigilo sobre dados técnicos, estratégicos ou comerciais trocados durante a execução contratual.

## **9. VINCULAÇÃO E ACEITAÇÃO**

9.1 Estas condições integram todas as propostas e execuções da Visaia, sendo aceitas automaticamente com a emissão de Ordem de Compra ou início da prestação de serviço.

9.2 Cláusulas específicas de clientes somente prevalecerão mediante aceite expresso e por escrito pela Visaia.

## **10. FORÇA MAIOR**

10.1 Nenhuma das partes será considerada inadimplente ou responsável por atrasos ou falhas no cumprimento de obrigações contratuais quando estes forem ocasionados por eventos de força maior ou caso fortuito, incluindo, mas não se limitando a: greves, pandemias, desastres naturais, guerras, crises logísticas, interrupções na cadeia de fornecimento ou atos

governamentais que impeçam total ou parcialmente a execução do objeto contratual.

10.2 Em tais casos, o cronograma poderá ser ajustado de comum acordo, sem penalizações, mantendo-se o equilíbrio contratual.

## **11. INTEGRIDADE E ANTICORRUPÇÃO**

11.1 As partes declaram que atuam em conformidade com as legislações anticorrupção aplicáveis, incluindo a Lei nº 12.846/2013 (Lei Anticorrupção Empresarial) e seus regulamentos, comprometendo-se a adotar condutas íntegras, éticas e transparentes em todas as etapas da relação contratual.

11.2 Nenhuma das partes poderá oferecer, prometer, autorizar ou realizar pagamento ou vantagem indevida a agentes públicos ou privados, direta ou indiretamente, com o objetivo de obter benefícios ilícitos ou influência indevida.

## **12. ACEITE ELETRÔNICO**

12.1 A Visaia poderá considerar como formalmente aceitas todas as propostas, ordens de serviço ou contratos cuja confirmação ocorrer por meio eletrônico, desde que proveniente de canais corporativos do cliente, como e-mail institucional, utilizados no relacionamento comercial.

## **13. FORO**

13.1 Fica eleito o foro da Comarca de Itu/SP para dirimir quaisquer dúvidas, com renúncia expressa a qualquer outro, por mais privilegiado que seja.