



Perguntas Frequentes (FAQ)



Considerações Iniciais

Este FAQ foi elaborado para esclarecer dúvidas desde os pontos essenciais do contrato que moldam a nossa parceria, até fornecer detalhes sobre remuneração, suporte técnico e rescisão. A nossa intenção com esse documento, é responder de forma clara cada uma das questões mais frequentes sobre esses tópicos.

Na VM Tecnologia, valorizamos a transparência e a compreensão mútua. Esse documento reflete nosso compromisso em manter você informado em cada passo da jornada conosco. Estamos aqui para oferecer não apenas um serviço de qualidade, mas também um atendimento excepcional, sempre ao seu lado. Venha conferir!



SUMÁRIO

1. CONTRATO.....	5
2.REMUNERAÇÃO - TAXA DE ADESÃO E MENSALIDADE.....	7
3. OBRIGAÇÕES.....	9
4. SLA, SUPORTE TÉCNICO E MANUTENÇÃO.....	10
5. VIOLAÇÃO DO SISTEMA E DO EQUIPAMENTO.....	13
6. PRAZO DE VIGÊNCIA E RESCISÃO DO CONTRATO.....	14
7. CONFIDENCIALIDADE.....	16
8. PROTEÇÃO DE DADOS PESSOAIS.....	16
9. DIREITOS DE PROPRIEDADE INTELECTUAL.....	17
10. INTEGRAÇÃO DO SISTEMA - API.....	17
11. CADASTRO DO CLIENTE JUNTO AOS ADQUIRENTES.....	18



PERGUNTAS FREQUENTES (FAQ) - CONTRATO DE LICENCIAMENTO DE USO DE SOFTWARE, PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS, COMODATO DE EQUIPAMENTO E OUTRAS AVENÇAS (“Contrato”)

Esse FAQ tem por finalidade ajudar a esclarecer algumas dúvidas comuns relacionadas ao Contrato, no entanto, para informações mais específicas e detalhadas, é importante consultar o documento completo. No caso de dúvidas, entre em contato com o departamento comercial da VM Tecnologia.

1. CONTRATO

1.1 O que engloba o objeto do Contrato?

O escopo contratual abrange o Licenciamento de Uso de Software, a Prestação de Serviços, o Comodato de Equipamento (s) e outras questões, conforme detalhado na Proposta Comercial e no Contrato.

1.2 Por que os equipamentos são fornecidos em regime de Comodato?

Os equipamentos de propriedade da VM Tecnologia são fornecidos ao Cliente, em regime de comodato (empréstimo), ou seja, não existe cobrança para a sua utilização, para que possa assim usufruir dos serviços de telemetria e transações financeiras.

Os equipamentos são disponibilizados ao Cliente enquanto estiver em vigor o Contrato. A sua disponibilização se dá durante a vigência contratual, obrigando-se o Cliente a devolvê-los à VM Tecnologia, com o encerramento do Contrato. Verifique a Cláusula 9 do Contrato.

Os valores pagos pelo Cliente (taxa de adesão e mensalidades) se referem à Licença de Uso do Sistema e o acesso aos serviços prestados pela VM Tecnologia, conforme detalhado na Proposta Comercial.

1.3 Posso transferir os direitos do meu Contrato?

Sim, mediante a formalização da solicitação de transferência ao Departamento Comercial da **VM Tecnologia**. Verifique os requisitos presentes na **Cláusula 10** do Contrato.

1.4 Quais são os produtos ofertados?

A **VM Tecnologia** oferece a possibilidade de contratação dos seguintes principais produtos/sistemas: VMPay, VMLav e VMmonitora. A contratação de cada um deles depende da opção expressa do Cliente, indicada na Proposta Comercial com a formalização do Contrato. O Cliente poderá adquirir outros serviços/produtos complementares ofertados pela **VM Tecnologia**, aplicando-se, no que couber, as disposições do Contrato.

1.5 Quais são as responsabilidades do Cliente para evitar acesso não autorizado ao Sistema?

O **Cliente** deverá adotar medidas razoáveis para prevenir o acesso não autorizado, incluindo o não compartilhamento e proteção de senhas. Também deverá informar imediatamente a **VM Tecnologia** sobre qualquer uso não autorizado ou violação de segurança.

1.6 As Políticas internas da VM Tecnologia vinculadas a este Contrato podem ser alteradas?

Sim, a **VM Tecnologia** poderá alterar as Políticas por questões estratégicas, legais ou de conveniência. O **Cliente** será informado sobre alterações significativas, que entram em vigor imediatamente após publicação.



2. REMUNERAÇÃO - TAXA DE ADESÃO E MENSALIDADE

2.1 O que compõe a remuneração do Contrato?

A remuneração inclui a Taxa de Adesão e as Mensalidades, conforme estabelecido na Proposta Comercial e na Cláusula 6.1 do Contrato. O equipamento não é cobrado, por ser cedido ao **Cliente** em regime de comodato.

2.2 Quando iniciam as cobranças das mensalidades?

Verifique as condições na sua Proposta Comercial.

2.3 O que não está incluído na remuneração?

Correções de erros por uso indevido, recuperação de arquivos, serviços de consultoria contábil, financeira, jurídica, dentre outros, migração de dados, ressarcimento de danos decorrentes de invasões ou mau uso dos produtos, e outros serviços não especificados na Proposta ou no Contrato. Verifique a Cláusula 6.1.1 do Contrato.

2.4 Como são definidas as condições comerciais?

Valores, datas de vencimento, formas de pagamento e outras condições são detalhadas na Proposta Comercial, após negociação entre o Cliente e o setor comercial da VM Tecnologia.

2.5 Existe correção da remuneração?

Sim, o preço contratual será corrigido pelo IPCA, calculado pelo IBGE .

A data do primeiro reajuste acontecerá após 1 (um) ano da primeira contratação e, posteriormente, a cada 12 (doze) meses.

Verifique todas as condições nos termos do Contrato.

2.6 Quais são as penalidades por atraso no pagamento?

Atrasos implicam em multa de 2% (dois por cento), juros de 1% (um por cento) ao mês e correção monetária, podendo resultar na suspensão e bloqueio do acesso ao Sistema até a quitação do débito. Verifique a Cláusula 6.4 do Contrato.

3. OBRIGAÇÕES

3.1 Quais são as obrigações da VM Tecnologia?

A **VM Tecnologia** deverá entregar os itens contratados, fornecer o treinamento inicial (onboarding) e suporte técnico remotos, atualizações do Sistema e manter os Dados Operacionais do **Cliente** durante a vigência do Contrato.

3.2 Quais são as obrigações do Cliente?

Pagar pontualmente a taxa de adesão, conforme modalidade contratual contratada, mensalidades e os serviços adicionais caso aplicável, disponibilizar requisitos técnicos, fornecer informações necessárias, manter pessoal treinado e seguir protocolos em caso de problemas com o Sistema, entre outras responsabilidades. Verifique a Cláusula 7.2 do Contrato.

3.3 O que não é permitido fazer com as informações fornecidas em relação ao software/sistema contratado?

As informações fornecidas relacionadas ao sistema/software são exclusivamente para uso do **Cliente** em sua operação, e não poderão ser divulgadas ou repassadas para terceiros durante ou após o período de vigência do Contrato, em especial a chave Token nos casos de integração com sistemas próprios ou de terceiros, sem assinatura do Termo de Responsabilidade API.

4. SLA, SUPORTE TÉCNICO E MANUTENÇÃO

4.1 O que é o SLA?

O SLA (Service Level Agreement), estabelece o nível do serviço que a VM Tecnologia se compromete a oferecer ao Cliente, incluindo métricas como tempo de resolução de problemas e a disponibilidade mínima do Sistema, definindo as consequências caso esses níveis não sejam atingidos. Verifique a íntegra do documento parte integrante da Proposta e Contrato.

4.2 Caso o Sistema não apresente a disponibilidade mínima, como serei ressarcido?

Neste caso o **Cliente** terá direito aos descontos progressivos na fatura correspondente ao mês em que ocorreu a indisponibilidade, de acordo com a tabela constante do documento que estabelece o SLA da **VM Tecnologia**.

4.3 Posso recusar os termos do SLA?

A adesão ao SLA é automática ao assinar a Proposta Comercial. Qualquer alteração no SLA será comunicada pela **VM Tecnologia** e terá validade após sua publicação nos canais oficiais da **VM Tecnologia**.

4.4 Quais são as indisponibilidades fora do Escopo do SLA da VM Tecnologia?

A VM Tecnologia não se responsabiliza por exemplo, por falhas na infraestrutura do Cliente, falhas na prestação de serviços e/ou produtos de terceiros contratados diretamente pelo Cliente, falhas no fornecimento de energia elétrica ou telecomunicações nas instalações do Cliente, invasão de vírus, hackers e crackers na infraestrutura ou no ambiente virtual do Cliente, paradas programadas ou emergenciais, danos relativos a erros ou omissões nos dados fornecidos à VM Tecnologia, falhas na prestação dos serviços de conectividade contratados pelo Cliente com terceiros (tais como operadoras de internet, telecomunicações, informática, adquirentes, dentre outras) e caso fortuito ou de força maior.

4.5 O que é garantido pela VM Tecnologia em termos de manutenção dos Equipamentos?

A VM Tecnologia garante a correção de defeitos nos Equipamentos, desde que não resultem de mau uso pelo Cliente e/ou seus colaboradores e terceiros contratados, ou obsolescência tecnológica.

4.6 Como funciona o suporte técnico da VM Tecnologia?

O suporte é fornecido de forma remota, nos horários e datas informados nos canais de comunicação e Site (www.vmtecnologia.io). A VM Tecnologia não disponibiliza técnicos presenciais e os custos são de responsabilidade exclusiva do Cliente.

4.7 O que devo fazer em caso de falha no Equipamento?

Em caso de falha não resolvida remotamente, a substituição do Equipamento será realizada pela VM Tecnologia, sem custos de frete para o Cliente, devendo ser observados os prazos e requisitos estabelecidos na Política de Devolução da VM Tecnologia. Antes do envio do Equipamento à VM Tecnologia, o Cliente deverá realizar, remotamente, um teste conduzido pela Equipe de Suporte. Verifique a Cláusula 8.12.2.1 do Contrato.

4.8 Qual a responsabilidade do Cliente em relação aos dados inseridos no Sistema?

O Cliente é responsável pelos dados inseridos no Sistema e a VM Tecnologia não se responsabiliza por resultados do uso desses dados.

4.9 O Cliente pode modificar o Equipamento ou Sistema?

Modificar a estrutura do Equipamento ou Sistema é proibido. Violar essa regra resultará em rescisão do Contrato e penalidades contratuais.

5. VIOLAÇÃO DO SISTEMA E DO EQUIPAMENTO

5.1 O que significa descompilar, desmontar, decifrar ou tentar descobrir o código-fonte, os algoritmos, a estrutura do software, a ideia, o know-how ou a tecnologia subjacente dos softwares”?

Refere-se a qualquer tentativa de entender, modificar ou descobrir o funcionamento interno dos softwares além do acesso normal e das funcionalidades oferecidas pela interface fornecida. Isso inclui qualquer tentativa de acesso não autorizado ao código-fonte, algoritmos, estrutura do software, ideias ou tecnologia a este relacionado. O Cliente também não poderá desmontar ou alterar a estrutura do equipamento ou permitir que terceiros o façam.

5.2 O que acontece em caso de violação do Sistema e/ou do Equipamento?

A violação é considerada uma infração grave do Contrato. Poderá levar à multa contratual e rescisão imediata por justa causa. Além disso, poderá resultar em medidas legais para apurar indenizações por perdas e danos decorrentes da violação.

5.3. O que acontece se o Cliente perder, extraviar ou danificar o equipamento?

Neste caso, o Cliente deverá pagar à VM Tecnologia o correspondente à duas vezes o valor da Taxa de Adesão praticado à data do fato, independentemente da modalidade contratual aderida.

6. PRAZO DE VIGÊNCIA E RESCISÃO DO CONTRATO

6.1 Qual o prazo de vigência Contratual?

O prazo de vigência contratual é aquele definido na Proposta Comercial.

6.2 Como posso cancelar/rescindir o Contrato sem justa causa?

O Cliente deverá solicitar o cancelamento/rescisão do Contrato, exclusivamente por meio do canal de Suporte ao Cliente, além de observar os prazos e condições para rescisão do Contrato, previstos na Cláusula 12. Deverá ainda observar os Termos da Política Interna de Cancelamento para a imediata devolução do(s) equipamento(s) e quitar integralmente todos os débitos pendentes.

6.3 Quais as situações que implicam rescisão do Contrato por justa causa?

Há uma série de situações que podem resultar na rescisão automática do Contrato por justa causa, como falta de pagamento, falência do Cliente, violação do sistema ou dos equipamentos cedidos, não concorrência, dentre outras. Consulte seu Contrato para obter informações completas. Verifique a Cláusula 12.4 do Contrato.

6.4 O que acontece com os dados em caso de cancelamento do Contrato?

O Cliente é responsável por extrair o conteúdo de sua base de dados até a data do cancelamento, sem que a VM Tecnologia tenha obrigações nesse sentido. Após essa data, em observância estrita às legislações pertinentes à proteção de dados, as informações serão excluídas definitivamente da base de dados da VM Tecnologia.

6.5 Como devo proceder para cancelar parcialmente ou renegociar o meu Contrato?

Neste caso, o Cliente deverá contatar a equipe de Suporte, e para novas condições comerciais, o setor comercial apresentará uma nova proposta comercial, que poderá ser aditada à proposta inicial. Da mesma forma para o cancelamento integral do Contrato, o Cliente deverá quitar eventuais débitos financeiros até o momento da renegociação.

7. CONFIDENCIALIDADE

7.1 O que é considerada Informação Confidencial neste Contrato?

Todas as informações trocadas entre as partes relacionadas ao Contrato, não conhecidas pelo público e reveladas em discussões ou negociações são consideradas Informações Confidenciais.

7.2 Quais são as responsabilidades do Cliente em relação às Informações Confidenciais?

O Cliente deverá manter as informações em local seguro, restringir o acesso a profissionais envolvidos no Contrato e devolver todas as cópias das Informações Confidenciais à VM Tecnologia após o término do Contrato.

8. PROTEÇÃO DE DADOS PESSOAIS

8.1 Quais são as obrigações da VM Tecnologia e do Cliente em relação aos dados pessoais?

A **VM Tecnologia** e o **Cliente** se comprometem a adotar boas práticas de segurança da informação, com observância à LGPD (Lei Geral de Proteção de Dados) e utilizar medidas técnicas para proteger os dados pessoais coletados para a execução do Contrato e da disponibilização dos serviços ao usuário final. Verifique a Cláusula 16 do Contrato.



9. DIREITOS DE PROPRIEDADE INTELECTUAL

9.1 O Cliente pode utilizar os direitos autorais ou de propriedade industrial da VM Tecnologia?

O Cliente não pode utilizar tais direitos da VM Tecnologia, a menos que haja autorização expressa e por escrito da VM Tecnologia.

9.2 O que acontece se houver violação dos direitos de propriedade intelectual da VM Tecnologia?

A violação resultará em infração contratual grave, sujeita a multa conforme previsto no Contrato.

10. INTEGRAÇÃO DO SISTEMA – API

10.1 O que é necessário para integrar o sistema da VM Tecnologia?

O **Cliente** deverá utilizar as informações obtidas exclusivamente para os fins autorizados, informar à **VM Tecnologia** sobre a integração com sistemas próprios ou de terceiros e não integrar com empresas concorrentes da **VM Tecnologia**, assinando o respectivo TERMO DE RESPONSABILIDADE API, observando as multas contratuais aplicáveis em casos de violações quanto às recomendações da **VM Tecnologia** referentes às regras para integrações com outros sistemas.



11. CADASTRO DO CLIENTE JUNTO AOS ADQUIRENTES

11.1 Quem é o responsável pelo processamento das operações financeiras, com cartões de crédito, débito e PIX?

Os Adquirentes são os responsáveis pelo credenciamento, faturamento e liquidação das transações e são contratados diretamente pelos Clientes.

ESTE FAQ NÃO SUBSTITUI A LEITURA INTEGRAL DO CONTRATO.

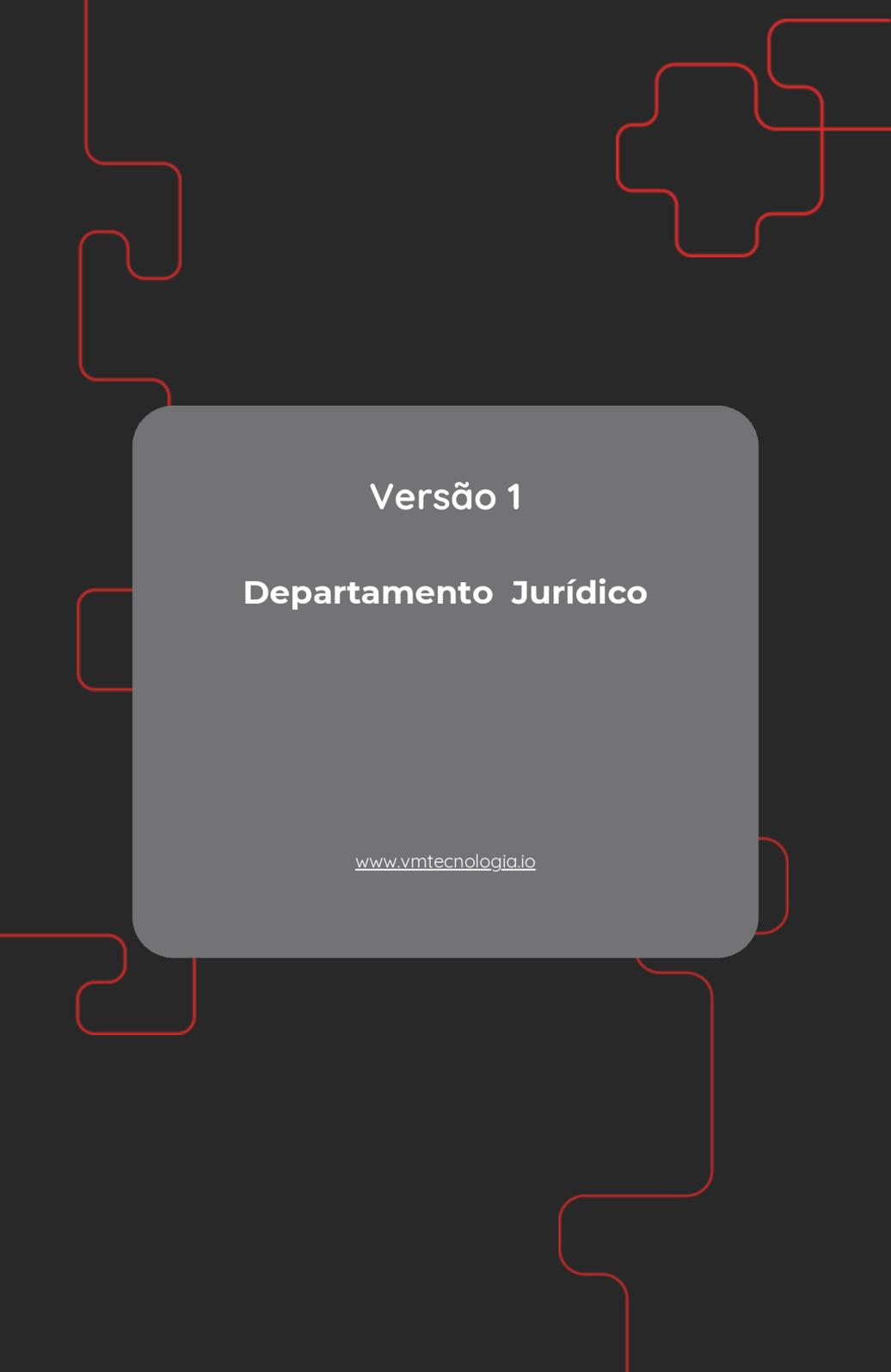


CONSIDERAÇÕES FINAIS

Esperamos que neste documento você tenha encontrado os esclarecimentos e informações que esperava para sanar suas dúvidas sobre o contrato que rege a nossa parceria.

Reiteramos o nosso empenho em oferecer um serviço de excelência, garantindo sua satisfação. Por isso, não hesite em nos contatar caso necessite de suporte, detalhes adicionais, ou tenha qualquer outra questão.

Desejamos seguir contribuindo para o crescimento e o sucesso do seu negócio da melhor forma possível.



Versão 1

Departamento Jurídico

www.vmtecnologia.io