

Políticas de Uso

Data da publicação: 15/11/2022

Sumário

Apresentação	3
As Partes	4
Lojista	4
TriCommerce	4
Propriedade Intelectual	5
Definições e Limites do Produto e do Serviço	5
Declarações e Compromissos	7
Confidencialidade	9
Sigilo das Comunicações	9
Demais Deveres da Plataforma	9
Demais Deveres do Lojista	10
Acordo de Nível de Serviço (Service Level Agreement – “SLA”)	11
Garantia de 99% de tempo de atividade	11
Perda de pacote e latência	11

Limitações	12
Crédito de garantia em caso de Indisponibilidade	13
Tempo de indisponibilidade	13
Crédito acumulado	13
Como obter seus créditos	13
Backup	13
Dados Coletados e Cadastrados pelo Lojista	14
Cessão e Transferência	14
Planos e Preços	14
Planos	14
Regra de progressão	15
Particularidades	16
Preços	16
Suporte	17
Pagamentos	17
Mora	17
Reajustes	18
Condutas Proibidas do Lojista	18
Denúncias	19
Suspensão, Encerramento, Arrependimento, Resolução, Repristinação	20
Suspensão	20
Encerramento	20
Resolução	21
Arrependimento	21
Repristinação	21
Comunicações e Notificações	22
Acordo processual (art. 190, CPC)	22
Disposições Gerais	22

Apresentação

Estas Políticas de Uso dirigem-se exclusivamente aos Lojistas dos planos *Essentials* (*Free, Start, Standard, Plus* e *Pro*). O Contrato relativo ao plano *Enterprise* não é de acesso público.

O *software* TriCommerce disponível no *website* tricommerce.com.br terá seu uso regido por estas Políticas de Uso ("Políticas", "Contrato" ou "Acordo"), que dispõem sobre as características e funcionalidades do produto, além dos requisitos e condições para uso, planos, acordos, precificação, obrigações mútuas, condutas proibidas, penalidades etc.

É obrigatória a leitura destas Políticas antes de qualquer acesso às funcionalidades do TriCommerce. Surgindo dúvidas acerca dos termos deste Acordo, entre em contato com o Suporte. Concordando, sem ressalvas, com este Contrato, o Usuário poderá cadastrar-se e ter acesso a plataforma.

O acesso às funcionalidades do TriCommerce presume a leitura e a concordância, sem ressalvas, a estas Políticas; de modo que, desde o cadastro, o Lojista estará sujeito aos termos deste Acordo. A alegação de desconhecimento não será admitida como justificativa de descumprimento destas Políticas.

A Política de Privacidade da Plataforma é parte indissociável deste Acordo, publicada no *website* tricommerce.com.br. É obrigatória a leitura antes de qualquer acesso às funcionalidades da Plataforma. O acesso às funcionalidades do TriCommerce presume a leitura e a concordância aos termos da Política de Privacidade, sem ressalvas.

O uso da Plataforma pelo Lojista não estabelecerá sociedade, associação, consórcio, representação, vínculo empregatício ou agência entre as Partes.

A Plataforma também não garantirá ou exigirá exclusividade.

TRI TECNOLOGIA DA INFORMACAO LTDA.
CNPJ: 43.421.081/0001-06

Você também não encontrará no TriCommerce análise de comportamento, *e-mail marketing*, investimento em mídia, não sendo a Plataforma agência publicitária ou assemelhado.

As Partes

Quando o Lojista e o Contratado forem citados conjuntamente neste Acordo, serão identificados como "Partes".

Lojista

Neste Acordo, o Lojista é quem realiza o cadastro e faz uso das funcionalidades/recursos da Plataforma para criação e administração de sua loja virtual. Poderá também ser identificado como "Contratante" ou "Usuário". O Lojista firmará este Contrato na qualidade de pessoa jurídica, sendo responsável por esta a pessoa física indicada no seu cadastro ("Nome" ou "Nome do responsável pela conta").

Somente pessoas jurídicas regularmente constituídas e ativas poderão fazer uso da Plataforma.

A pessoa física responsável pelo cadastro e/ou pelo acesso e administração das funcionalidades da Plataforma deverá ter capacidade civil para os atos, e ser o administrador da pessoa jurídica ou alguém a quem foram outorgados os poderes necessários para fazer uso da Aplicação e assumir e cumprir as obrigações daí decorrentes, sem limites ou ressalvas.

A exclusivo critério do TriCommerce, as informações cadastrais poderão necessitar de confirmação documental e/ou de pesquisa em bases de dados externas.

TriCommerce

A sociedade empresária Tri Tecnologia da Informação Ltda. ("TriCommerce") com sede na Rua Silva Paes, 121, Sala 02-A, Cidade Alta, Bento Gonçalves, RS, CNPJ n.º 43.421.081/0001-06, é o prestador de serviços, o desenvolvedor, o proprietário, é quem

TRI TECNOLOGIA DA INFORMACAO LTDA.
CNPJ: 43.421.081/0001-06

mantém o *software/plataforma* TriCommerce, e poderá também ser chamado de "Contratado", "Plataforma", "Software" ou "Aplicação".

Propriedade Intelectual

A marca mista TriCommerce, o *website* tricommerce.com.br e suas variantes, o *software* para a loja virtual, o *know-how*, as imagens, os símbolos, as marcas, e os textos utilizados pelo TriCommerce constituem propriedade intelectual do Contratado, ou este possui as autorizações necessárias para uso. O Usuário deverá zelar pela integridade destas propriedades/autorizações, e não fazer uso clandestino delas.

Por outro lado, o Usuário desde já autoriza o TriCommerce a utilizar seu nome e/ou marca em ações de *marketing*, sem qualquer ônus ou remuneração.

As Partes comprometem-se a cumprir e fazer cumprir as leis e regulamentos que regem a propriedade intelectual (direitos autorais, propriedade industrial, variedades de plantas ou cultivares, topografia de circuitos integrados, conhecimento tradicional associado ao patrimônio genético).

Definições e Limites do Produto e do Serviço

O TriCommerce é uma plataforma (aplicação) de disponibilização e criação de lojas virtuais através de *software one to many* baseado na nuvem, acessado via *internet*, mediante retribuição periódica (assinatura), de acordo com o pacote contratado (plano).

O TriCommerce está instalado em servidores controlados pelo Contratado.

O Lojista fará uso temporário deste *software*, de maneira intransferível, onerosa e não exclusiva, na forma de *software as a service – SaaS*; não se tratando, portanto, de um produto, mas de prestação de serviços baseada no uso do poder de processamento do TriCommerce.

Os serviços serão fornecidos ao Usuário pela duração de sua assinatura.

No TriCommerce, o Usuário encontrará um conjunto completo de recursos e soluções para sua loja virtual. Acesse https://www.tricommerce.com.br/todos_recursos para conhecer todas as funcionalidades.

O Contratado não fornecerá o conteúdo da loja virtual, que será de responsabilidade e inventividade do Lojista, que poderá administrar, inserir e excluir conteúdo, gerenciar e manter sua loja virtual. O Lojista tem a obrigação de editar integralmente as imagens e textos disponíveis de forma ilustrativa. A loja virtual será gerenciada e administrada pelo Lojista sem interferência do TriCommerce, que não influirá na organização da loja virtual e no desfecho das vendas.

O Usuário deverá incluir na Plataforma todos os dados, cadastros, produtos, serviços, valores, formas de pagamento etc. O TriCommerce não revisará, não monitorará, nem alterará as inserções feitas na loja virtual, exceto nos casos de denúncia e de descoberta de publicações que venham a ferir esta Política e/ou as leis e/ou costumes aplicáveis.

Também fazem parte deste Acordo:

- a prestação de serviço de hospedagem da loja virtual no servidor fornecido pelo TriCommerce;
- o fornecimento de temas com conteúdo editável;
- a prestação de serviço de suporte técnico;
- a criação de cópias de segurança recorrentes (*backups*), com exceção daqueles backups de menor periodicidade, cuja contratação deverá ser apartada;
- outros recursos considerados necessários pelo TriCommerce;
- as correções das funcionalidades que apresentarem mau funcionamento.

Não obstante o empenho contínuo na satisfação das necessidades do Lojista, este deve estar ciente de que:

- a loja virtual e o *software* não são imunes a interrupções, nem livres de erros;
- os mecanismos de segurança possuem limitações próprias, devendo o Usuário verificar previamente se eles atendem suas exigências;

TRI TECNOLOGIA DA INFORMACAO LTDA.
CNPJ: 43.421.081/0001-06

- o TriCommerce não será responsável pelo êxito na comercialização, sucesso comercial, bem como obtenção de lucro do Lojista;
- o Contratado não fornece nem se responsabiliza pelos produtos ou serviços comercializados pelo Lojista, nem pelas operações relacionadas à entrega ou cobrança destes produtos ou serviços;
- o TriCommerce não será responsável pelo uso irregular do *software* e da loja virtual pelo Usuário, ou pela incapacidade técnica do Lojista;
- o TriCommerce não intermediará conflitos advindos das relações de consumo do Lojista;
- o TriCommerce não será responsabilizado pela queda de indexação da loja virtual nos mecanismos de pesquisa;
- o TriCommerce não será responsável por erros causados pela integração, pelo Lojista, da loja virtual com *softwares* de terceiros.

O pagamento dos produtos ou serviços, a checagem de dados (antifraude) e a logística serão realizados através de sistemas de terceiros, contratados de forma direta, prévia e exclusiva pelo Usuário, dentro das opções disponibilizadas pela Aplicação. Ao contratar com terceiros, você estará concordando com as políticas e termos destes, e desde já entende e está ciente de que o TriCommerce não intermediará conflitos, tampouco se responsabilizará por erros destes sistemas.

As atualizações do *software* compreendem todas as alterações de programas e de sua respectiva documentação. As melhorias e as novas funções introduzidas no *software* serão distribuídas de modo que o Lojista sempre ocupará a última versão daquele.

Declarações e Compromissos

Marco Civil da *Internet*. As Partes declaram conformidade de seus negócios com a [Lei n.º 12.965/2014](#) (Estabelece princípios, garantias, direitos e deveres para o uso da Internet no Brasil) e com o [Decreto n.º 8.771/2016](#) (Regulamenta a Lei n.º 12.965, de 23 de abril de 2014...).

TRI TECNOLOGIA DA INFORMACAO LTDA.
CNPJ: 43.421.081/0001-06

O Lojista compromete-se em seguir as determinações contidas no Decreto n.º 7.962/2013, que regulamenta o Código de Defesa do Consumidor relativamente à contratação no comércio eletrônico.

As Partes declaram seguir as Diretrizes, recomendações e especificações técnicas do Comitê Gestor da Internet no Brasil - CGI.br.

Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais. Declaram as Partes a sua adequação à Lei n.º 13.709/2018 ou comprometem-se à sua imediata adequação.

As Partes declaram que possuem capacidade legal para vender o produto ou prestar o serviço que pretendem, e que cumprem com a legislação vigente aplicável aos seus negócios.

O Lojista declara que a pessoa física responsável detém os poderes necessários para assumir e cumprir as obrigações decorrentes do uso da Aplicação.

Anticorrupção. As Partes declaram conhecimento da Lei n.º 12.843/2013 (Dispõe sobre a responsabilização administrativa e civil de pessoas jurídicas pela prática de atos contra a administração pública, nacional ou estrangeira, e dá outras providências), comprometendo-se a não cometer atos tipificados como lesivos à administração pública, nacional ou estrangeira.

As Partes comprometem-se a respeitar as normas sanitárias, ambientais, trabalhistas, de segurança do trabalho e previdenciárias, e a não empregar e/ou conceder trabalho noturno, perigoso ou insalubre a menores de dezoito anos, grávidas e lactantes, e de qualquer trabalho para menores de dezesseis anos, salvo na condição de aprendiz.

As Partes comprometem-se ao pagamento e retenção de todos os tributos incidentes sobre seus negócios, e à correta escrituração dos fatos contábeis.

O Lojista compromete-se a não pleitear danos especiais, eventuais, imprevistos ou indiretos pela perda de fundo de comércio.

TRI TECNOLOGIA DA INFORMACAO LTDA.
CNPJ: 43.421.081/0001-06

Confidencialidade

As Partes comprometem-se a guardar confidencialidade de todas as informações que sejam de natureza técnica, cadastral, comercial, financeira, bem como as informações referentes à loja virtual e aos clientes. A obrigação de confidencialidade permanecerá em vigor mesmo após o encerramento deste Contrato. Em caso de dúvida sobre a confidencialidade de determinada informação, a parte receptora deverá manter sigilo até que a parte reveladora manifeste-se expressamente a respeito. Não serão consideradas confidenciais as seguintes informações: que venham a ser publicadas pela parte reveladora, e aquelas expressamente identificadas pela parte reveladora como não-sigilosas. Não será considerada quebra de confidencialidade a divulgação de informação ordenada por autoridade judiciária ou administrativa competente.

Sigilo das Comunicações

Nos termos da Lei n.º 12.965/2014 (Estabelece princípios, garantias, direitos e deveres para o uso da *Internet* no Brasil), do Decreto n.º 8.771/2016 (Regulamenta a Lei n.º 12.965, de 23 de abril de 2014...), e Diretrizes, recomendações e especificações técnicas do Comitê Gestor da *Internet* no Brasil - CGI.br, o TriCommerce manterá os registros de acesso à Plataforma sob sigilo, em ambiente controlado e de segurança, pelo prazo de 6 (seis) meses. Os dados poderão ser disponibilizados à autoridade judicial, policial ou administrativa, ou ao Ministério Público, desde que detenham competência legal para a requisição.

Demais Deveres da Plataforma

Além das demais obrigações e/ou compromissos previstos neste Acordo, constituem, ainda, deveres do TriCommerce:

- manter a prestação de serviços por vinte e quatro horas por dia, sete dias por semana, exceto nos casos de interrupções pré-programadas, força maior ou caso fortuito, por questões de ordem técnica como manutenção, ou em casos de interrupção da conectividade com a *internet*, ato ou norma de autoridade,

utilização inadequada ou indevida pelo Lojista, e falhas provocadas pelo Lojista;

- comunicar com antecedência as interrupções programadas dos serviços;
- realizar manutenção corretiva sempre que o *software* apresentar defeito comprovado.

A Plataforma fornecerá ao Lojista as políticas provisórias e editáveis de frete, devolução e de privacidade.

Demais Deveres do Lojista

Além das demais obrigações e/ou compromissos previstos neste Acordo, constituem, ainda, deveres do Lojista:

- fornecer dados cadastrais exatos e verdadeiros, atualizando-os sempre que houver alteração;
- fornecer informações exatas e verdadeiras no cadastro dos produtos, especialmente para a cotação de frete;
- fornecer os documentos solicitados pelo Contratado;
- não confiar a terceiros os dados de acesso à Plataforma;
- realizar pagamentos dentro do prazo de vencimento;
- controlar o cadastro de produtos, o estoque e os valores das vendas;
- gerenciar a emissão de notas fiscais;
- gerenciar a logística de entrega dos pedidos;
- responsabilizar-se exclusivamente pelos danos causados aos consumidores, indenizando a Plataforma nos casos de solidariedade ou subsidiariedade.

O Usuário obriga-se a obedecer e a fazer obedecer as normas de proteção e defesa do consumidor nas relações de consumo.

O Usuário deverá publicar em sua loja virtual as suas Políticas de Frete, de Devolução, e de Privacidade, em substituição às políticas provisórias fornecidas inicialmente pela Plataforma. O uso destas políticas provisórias é de inteira responsabilidade do

TRI TECNOLOGIA DA INFORMACAO LTDA.
CNPJ: 43.421.081/0001-06

Lojista, podendo editá-las de acordo com suas próprias regras e práticas, ficando somente o Lojista obrigado por elas.

Acordo de Nível de Serviço (*Service Level Agreement* – “SLA”)

Garantia de 99% de tempo de atividade

A Plataforma garante 99% (noventa e nove por cento) de tempo de atividade por meio deste Acordo de Nível de Serviço, com base na rede e na disponibilidade do *data center* de hospedagem.

Esta garantia de tempo de atividade é aplicável por item de serviço e não se aplica a toda a sua conta. Se o Lojista possuir cinquenta contratos com o TriCommerce e um desses passar por tempo de inatividade, qualquer crédito devido a você seria proporcional ao tempo de inatividade desse único contrato, e não de sua conta inteira na Aplicação.

Perda de pacote e latência

O TriCommerce não monitora a perda de pacotes ou latência de transmissão de clientes específicos.

No entanto, a Plataforma monitora a própria perda de pacotes agregados e a latência de transmissão em sua própria LAN e WAN. No caso de descobirmos (por esforço próprio ou após notificação do Lojista através do Suporte) que o Usuário está experimentando uma perda de pacotes superior a 1% (um por cento) entre sua loja e nossos roteadores (primeiro salto do roteador do provedor de saída), tomaremos todas as ações necessárias para determinar a origem da perda/latência em excesso do pacote.

TRI TECNOLOGIA DA INFORMACAO LTDA.
CNPJ: 43.421.081/0001-06

Limitações

A garantia de tempo de atividade aplica-se apenas à disponibilidade da loja virtual durante a operação normal.

A garantia de tempo de atividade não se aplica à acessibilidade do *website* tricommerce.com.br, servidores DNS ou painel de controle, nem nas seguintes interrupções:

- devido a *software* de servidor, sistemas operacionais, configurações inadequadas, ataque de negação de serviço contra sua loja virtual;
- suspensão de loja, loja pausada/interrompida por qualquer motivo (inclusive financeiro);
- interrupção fora da rede, por qualquer motivo;
- por atualização, solução de problemas ou execução de qualquer outra tarefa;
- por manutenção programada com prévio aviso de, no mínimo, 24 (vinte e quatro) horas;
- no caso em que um *patch*/atualização crítica deva ser aplicado, desde que a interrupção/perda de pacote não exceda 30 (trinta) minutos;
- relacionadas a *hardware* ou outros serviços ou eventos que não estejam sob responsabilidade da Plataforma.

Contudo, a interrupção pode não estar totalmente relacionada aos serviços da Aplicação. A menos que o Usuário entre em contato com a Plataforma através do Suporte, o TriCommerce não estará ciente da existência de qualquer problema.

Além disso, as garantias de SLA não podem ser combinadas. Por exemplo:

- uma indisponibilidade de *hardware* que interrompe a atividade da rede não gerará créditos separados;
- se uma interrupção de *hardware* foi a base para a perda de conectividade, todo o evento contará como uma única interrupção para fins de determinação do crédito aplicável.

TRI TECNOLOGIA DA INFORMACAO LTDA.
CNPJ: 43.421.081/0001-06

Crédito de garantia em caso de Indisponibilidade

Tempo de indisponibilidade	Crédito acumulado
Menos de 9 minutos	1 (um) dia
10 à 59 minutos	3 (três) dias
60 à 119 minutos	5 (cinco) dias
120 à 239 minutos	10 (dez) dias
240 à 419 minutos	15 (quinze) dias
Mais de 420 minutos	30 (trinta) dias

Como obter seus créditos

Você deverá entrar em contato com o TriCommerce através do Suporte e solicitar a emissão de crédito. A Plataforma analisará a solicitação e notificará o Usuário sobre os créditos disponíveis. Será de até 60 (sessenta) dias – contados do recebimento da solicitação pelo Suporte – o prazo para resposta e, se for o caso, concessão do crédito pelo TriCommerce.

Backup

Efetuamos *backups* de forma periódica visando garantir a segurança e o bom funcionamento de todas as lojas virtuais. Entretanto, não nos responsabilizaremos por perdas que possam ocorrer por interferência ou erros de uso do nosso sistema, ou mesmo por operação inconsistente com a finalidade desejada.

Pacotes adicionais de *backup* com periodicidade menor podem ser contratados através de nosso painel de controle, ou através de solicitação enviada ao Suporte.

TRI TECNOLOGIA DA INFORMACAO LTDA.
CNPJ: 43.421.081/0001-06

Dados Coletados e Cadastrados pelo Lojista

Os dados pessoais e de mercadorias coletados ou cadastrados pelo Lojista constituem base de dados de sua exclusiva propriedade, de modo que no encerramento da relação entre Contratado e Lojista, este poderá reivindicar cópia dos dados, e aquele deverá excluir os dados armazenados.

O *backup* daquela base de dados deve ser solicitado pelo Usuário em até 15 (quinze) dias contados do encerramento da relação.

A partir do 16.º (décimo sexto) dia contados do encerramento, estará a Aplicação autorizada a excluir a base de dados do Lojista, sem possibilidade de recuperação.

Cessão e Transferência

Em hipótese alguma o Usuário transferirá a terceiros seu acesso à loja virtual, e/ou seus direitos e/ou obrigações.

O Contratado, por outro lado, poderá transferir a terceiros ou terceirizar, total ou parcialmente, os direitos, obrigações e a execução dos serviços objetos deste Acordo.

Planos e Preços

Este Acordo aplica-se aos planos *Essentials: Free, Start, Standard, Plus e Pro* ("Planos").

O Contrato relativo ao plano *Enterprise* não é de acesso público.

Planos

Os Planos *Free, Start, Standard, Plus e Pro*, do gratuito ao de maior custo, são regidos por uma regra de progressão (*upgrade*), de aplicação obrigatória, baseado em faixas de pagamentos aprovados. Estas faixas determinarão a obrigatoriedade de contratar um plano superior.

TRI TECNOLOGIA DA INFORMACAO LTDA.
CNPJ: 43.421.081/0001-06

Todos os Planos terão limitações importantes – que reduzirão conforme a progressão –, as quais devem ser atentamente consultadas no *website* <https://www.tricommerce.com.br/planos>.

Em hipótese alguma haverá possibilidade de regressão (*downgrade*) de qualquer Plano.

A Aplicação poderá excluir ou modificar a oferta de planos, serviços e/ou recursos, o que poderá implicar na modificação dos preços praticados.

Não será possível a compra individual de recursos disponibilizados pela Plataforma, de modo que o Lojista, querendo funcionalidade superior à atual, deverá assinar o Plano superior correspondente ao recurso/serviço desejado.

Regra de progressão

A regra de progressão é aplicada com base no volume de pagamentos aprovados, cujas faixas (limites) estão disponíveis em <https://www.tricommerce.com.br/planos>.

Para os fins previstos neste Acordo, consideramos como *pagamento aprovado* o pedido feito em loja virtual cujo pagamento foi reconhecido pela instituição financeira.

Na determinação das faixas (limites) de volume de pagamento aprovado, não serão excluídos os valores relativos a cancelamento, devolução, troca, abatimento, tributos e/ou arrependimento.

O *upgrade* de plano será obrigatório quando o volume de pagamentos aprovados da loja virtual atingir o limite (faixa) indicado em <https://www.tricommerce.com.br/plano>. Esse limite será controlado da seguinte forma:

- *Free e Start*: o limite será encontrado mediante a soma simples e cumulativa dos exercícios mensais, independentemente do período de tempo;
- *Standard, Plus e Pro*: o limite será encontrado através da média dos últimos 3 (três) exercícios mensais, sendo a média calculada através do resultado da

TRI TECNOLOGIA DA INFORMACAO LTDA.
CNPJ: 43.421.081/0001-06

soma dos pagamentos aprovados nos meses analisados, dividido pelo mesmo número de meses.

Se existirem, as exceções a essa Política estarão destacadas em <https://www.tricommerce.com.br/plano>.

Particularidades

A Plataforma poderá permitir, por tempo limitado, como experiência, que o Lojista assinante do plano *Free*, *Start* e *Standard* tenha acesso a todas as funcionalidades do plano *PLUS*, com exceção dos recursos de integração. Ao fim do período de experiência, as funcionalidades exclusivas do plano *PLUS* serão automaticamente inativadas -- mas não excluídas, de modo que as atividades realizadas permaneçam no histórico da loja virtual.

Determinados planos possuem limite máximo de hospedagem, conforme descrito em <https://www.tricommerce.com.br/plano>.

Preços

Os preços dos Planos são aqueles divulgados no *website* <https://www.tricommerce.com.br/planos>, e serão cobrados antecipadamente, em periodicidade anual ou menor.

A não utilização do Plano não dará direito de reembolso ao Usuário.

Os preços são em reais (R\$), moeda corrente nacional, e não estão inclusos tributos ou os preços e taxas cobrados pelos terceiros que o Usuário contratará.

O plano *Pro* poderá ter um acréscimo de valor na mensalidade ou anuidade, diretamente proporcional a um determinado montante de pagamentos aprovados que exceda o limite. O acréscimo, o montante e o limite estão publicados em <https://www.tricommerce.com.br/plano>. A apuração desse excedente obedecerá às regras de controle de limite de pagamentos aprovados dos planos *Start*, *Standard*, *Plus* e *Pro*.

TRI TECNOLOGIA DA INFORMACAO LTDA.
CNPJ: 43.421.081/0001-06

Além destes valores, poderá ser cobrada comissão sobre os pagamentos aprovados do Lojista, ou sobre qualquer outra base de cálculo, cuja implementação ficará a critério exclusivo da Plataforma, mediante prévia notificação.

Também poderão ser cobrados antecipadamente valores relativos aos seguintes serviços, devendo o Usuário consultar o TriCommerce com antecedência:

- migração de infraestruturas;
- *setup*, customizações e integrações personalizadas;
- suporte (não previsto nos planos) e treinamento;

Sempre será cobrado o suporte dado em razão de erro ocasionado pelo Usuário, especialmente do erro advindo do uso inadequado da plataforma ou de sua infraestrutura.

Suporte

O Suporte limita-se à assessoria via telefone, *chat*, mensageiro ou *e-mail*, conforme plano contratado, para solução de dúvidas de caráter exclusivamente operacional com relação ao *software* TriCommerce. Está expressamente excluído dos Planos o suporte técnico das dúvidas e correções concernentes ao ambiente de execução do *Software*, bem como de equipamentos de infraestrutura do Usuário.

Pagamentos

Os pagamentos do Usuário à Plataforma ocorrerão na periodicidade escolhida (anual ou menor), preferencialmente com cartão de crédito, por meio de pagamento *online*, ou boleto bancário emitido pela Plataforma contra o Lojista, ou pagamento instantâneo brasileiro (Pix). Ocorrendo o vencimento no sábado, domingo ou feriado, a data de pagamento será postergada para o primeiro dia útil subsequente.

Mora

Havendo inadimplência, o Usuário será constituído em mora independentemente de qualquer notificação ou interpelação. O débito do Usuário sofrerá a incidência de

TRI TECNOLOGIA DA INFORMACAO LTDA.
CNPJ: 43.421.081/0001-06

juros de 1% (um por cento) ao mês e correção monetária pela variação positiva do IGP-M/FGV, além de multa de 2% (dois por cento). Além da suspensão ou exclusão da conta, a mora sujeitará o Usuário ao protesto do título vencido, e ao registro do Usuário em bancos de dados e cadastros relativos a consumidores, e nos serviços de proteção ao crédito e congêneres.

Reajustes

Os preços praticados pela Plataforma poderão ser reajustados em períodos inferiores a doze meses. O reajuste nunca será menor que a inflação oficial, e poderá levar em consideração a variação cambial, negociações coletivas, atos ou normas de autoridade, aumento de tributos, alta de preços de infraestrutura etc.

No entanto, a Plataforma terá liberdade na precificação dos Planos para novos clientes.

Condutas Proibidas do Lojista

É dever do Lojista a obediência a todas as normas e obrigações previstas neste Contrato. Contudo, constituem condutas proibidas do Lojista, independentemente da gravidade ou do efetivo dano:

- fazer uso de falsa identidade;
- enviar o consumidor a ambiente externo para conclusão da compra, ou orientá-lo a concluir a compra de outra forma que não seja na Plataforma;
- fazer uso de linguagem chula e/ou obscena;
- publicar conteúdo:
 - que ofereça brindes em dinheiro, esquemas de enriquecimento rápido e/ou de pirâmide;
 - que envolva pornografia, drogas ilícitas, ameaças, discurso de ódio ou que faça apologia a organização criminosa;
 - contendo nudez e/ou conteúdo sexual, suicídio e/ou automutilação, violência explícita;

- que contenha discriminação racial, étnica, religiosa, de gênero, em razão de deficiência, em razão da origem, ou costumes;
- que facilite o assédio ou o tráfico de pessoas;
- contendo assédio ou *bullying*;
- calunioso, difamatório ou injurioso;
- que dissemine a desinformação;
- anunciar produtos e serviços de origem estrangeira cuja importação seja vedada, como cigarros e assemelhados, ou produtos ou serviços cuja venda dependa de regulação ou autorização governamental, como armas de fogo e apetrechos.

É vedado, ainda, ao Lojista, enquanto perdurar a irregularidade, vender produtos ou serviços cuja disponibilização ao público dependa da observância de regras setoriais ou regulatórias específicas.

Também são práticas proibidas, devendo o Lojista abster-se de:

- omitir faturamento ou volume de pagamentos aprovados ou fazer uso de qualquer ardil para evitar a progressão obrigatória de planos;
- retirar o logotipo e o *link* da Plataforma do rodapé da página;
- infringir propriedade intelectual;
- transmitir propaganda enganosa ou que possa levar ou induzir o consumidor a erro;
- fazer uso permanente das políticas provisórias de frete, devolução e de privacidade.

Denúncias

Denúncias de descumprimento desta Política poderão ser enviadas ao TriCommerce através do denuncias@tricommerce.com.br. A identidade do denunciante será preservada, e só será revelada por requisição de autoridade competente.

Suspensão, Encerramento, Arrependimento, Resolução, Repristinação

Suspensão

Poderá a Plataforma suspender a conta do Lojista:

- quando for constatada a violação das Condutas Proibidas;
- ante o descumprimento de Compromisso ou Obrigação assumida;
- quando for constatada a não-ocorrência de fato declarado como adequado;
- diante de comportamento inadequado no atendimento dos consumidores;
- diante do descumprimento de acordos ou decisões emanadas por autoridades competentes;
- quando sobrevier denúncia de consumidor sobre o não recebimento de produtos ou serviços;
- quando houver reclamação de terceiros comprovadamente lesados pelo Lojista.

A suspensão da conta não suspende as obrigações do Lojista, especialmente a de adimplemento dos valores devidos à Plataforma.

A suspensão da conta vigorará até que o Lojista comprove ao TriCommerce o desfazimento ou a regularização da situação que gerou a penalidade.

Quando o TriCommerce entender que o motivo da suspensão da conta tenha sido justificada e imediatamente corrigida, e venha a merecer menor rigor no tratamento, poderá a Plataforma optar pela advertência do Lojista.

Encerramento

Poderá a Plataforma encerrar a conta do Lojista:

- na reiteração dos motivos que permitem a suspensão da conta;
- no fornecimento de dados falsos;
- na violação da confidencialidade ou sigilo;

TRI TECNOLOGIA DA INFORMACAO LTDA.
CNPJ: 43.421.081/0001-06

- no cometimento de crime ou contravenção não mencionado anteriormente;
- no cometimento de ilícito civil ou administrativo reputado grave, não mencionado anteriormente;
- na falência do Lojista.

Quando o TriCommerce entender que o motivo da suspensão da conta é demasiado grave e mereça ser tratado com rigor excepcional, poderá a Plataforma optar pelo imediato encerramento da conta do Lojista.

Em qualquer caso, a Plataforma poderá apurar perdas e danos.

Resolução

Por outro lado, as Partes poderão resolver este Acordo unilateralmente, sem justo motivo e sem aviso prévio.

A Plataforma não devolverá valores pagos.

Arrependimento

A Plataforma não devolverá valores pagos, salvo na hipótese de arrependimento. Poderá o Usuário arrepender-se, sem ônus e independentemente da motivação, dentro prazo de 7 (sete) dias contados da contratação. O TriCommerce restituirá ou estornará os valores pagos e encerrará a conta do Usuário.

Não haverá arrependimento na migração de plano decorrente de *upgrade* obrigatório ou necessário.

Repristinação

Havendo encerramento da conta, poderá o Usuário manifestar sua vontade de revalidar o contrato dando-lhe eficácia novamente (reentrada em vigor do Contrato anteriormente encerrado). Este Contrato passará a vigorar novamente para o Lojista caso este quite valores inadimplidos e/ou regularize as desconformidades que deram azo ao encerramento; tudo condicionado à existência de condições técnicas para tanto, e da existência de dados do Usuário não-deletados.

TRI TECNOLOGIA DA INFORMACAO LTDA.
CNPJ: 43.421.081/0001-06

Comunicações e Notificações

As comunicações e as notificações entre as Partes ocorrerão sempre por *e-mail*.

O Usuário, cujo endereço eletrônico foi indicado no ato de cadastro, compromete-se a abrir sua caixa de *e-mails* diariamente, e sempre dará aviso de recebimento (comunicação de leitura), mesmo que não solicitado na ocasião. O mesmo aplica-se à Plataforma, cujo *e-mail* preferencial, para os fins desta cláusula, é falecom@tricommerce.com.br.

Subsidiariamente, as comunicações e notificações entre as Partes ocorrerão por telegrama ou carta registrada com aviso de recebimento; e só excepcionalmente por intermédio de Oficial de Registro de Títulos e Documentos.

Acordo processual (art. 190, CPC)

Dado que o Lojista está obrigado a manter o TriCommerce atualizado de seus dados, especialmente em caso de mudança de endereço ou *e-mail*, as notificações enviadas para endereço eletrônico ou físico desatualizado serão consideradas como devidamente recebidas, cabendo ao Usuário a produção da prova contrária.

Disposições Gerais

O presente Contrato constitui o acordo integral entre as Partes sobre as matérias nele contidas, substituindo, especificamente, todas e quaisquer tratativas, instrumentos e/ou documentos anteriores ao presente e que tratem do mesmo objeto.

Este Contrato poderá ser alterado ou substituído a qualquer tempo, unilateralmente, devendo a Plataforma informar previamente o Lojista sobre a vigência das novas Políticas.

Este Acordo vigorará por tempo indeterminado a partir da publicação desta Política no *website* da Plataforma.

TRI TECNOLOGIA DA INFORMACAO LTDA.
CNPJ: 43.421.081/0001-06

A abstenção do exercício de quaisquer direitos ou faculdades que assistam à Plataforma, ou sua concordância com falhas no cumprimento contratual ou inadimplemento, não importará em novação, nem afetará os direitos e as faculdades da Plataforma, que poderão ser exercidos em qualquer tempo, salvo expresso aditivo contratual.

A data deste Contrato corresponde à data de sua assinatura eletrônica, e não se confunde com a data de sua publicação, que corresponderá à data de disponibilização do documento no *website* da Plataforma.

Os casos omissos serão resolvidos de acordo com a lei civil e processual civil Brasileira.

As Partes elegem como foro contratual o da Comarca de Bento Gonçalves, RS.