

## TERMOS GERAIS DE SERVIÇOS QUANTK

2023

### PRERROGATIVAS DOS TERMOS DE SERVIÇOS

- I. Os TERMOS GERAIS DE SERVIÇOS se aplicam a todo CONTRATANTE (CLIENTE) que possui relação comercial formal estabelecida com a QUANTK.
- II. Os TERMOS aqui expostos **cobrem condições gerais de serviços** que norteiam a relação entre CONTRATANTE e CONTRATADA no âmbito dos serviços prestados e vinculados a pelo menos uma PROPOSTA COMERCIAL aprovada e aceita pela CONTRATANTE.
- III. Os TERMOS poderão integrar eventuais contratos celebrados e firmados entre CONTRATANTE e CONTRATADA. Na ausência de contratos firmados, tal termo mantém sua validade integral, vinculado a uma PROPOSTA COMERCIAL aprovada e aceita pela CONTRATANTE via meio digital (e-mail ou mensagem instantânea).
- IV. O CONTRATANTE (CLIENTE) ao aceitar e aprovar a PROPOSTA COMERCIAL apresentada pela CONTRATADA (AGÊNCIA) dá irrevogável e pleno aceite aos TERMOS DE SERVIÇOS aqui expostos, atestando assim o conhecimento de TODAS as condições de serviços aqui expostas.
- V. CONTRATADA e CONTRATANTE declaram na presente data estarem cientes e de acordo com todos os termos gerais de prestação de serviços aqui expostos.
- VI. A CONTRATANTE disponibiliza o presente documento através do endereço [www.quantk.com.br/termo](http://www.quantk.com.br/termo) ou [www.quantk.com/termo](http://www.quantk.com/termo)

# TERMO GERAL DE SERVIÇOS

**CONTRATADA:** QUANTK MARKETING EIRELI (“QUANTK”), inscrita sob o CNPJ: 26.590.206/0001-02, na condição de AGÊNCIA CONTRATADA, simplesmente denominada **CONTRATADA**.

**CONTRATANTE:** *devidamente identificada na PROPOSTA DE PROJETO e PROPOSTA COMERCIAL.*

Esse documento também denominado simplesmente **TERMO GERAL DE SERVIÇOS** tem como objetivo informar e esclarecer à **CONTRATANTE** os principais aspectos gerais e técnicos da contratação prestação de serviços da **CONTRATADA**, conforme escopo de trabalho e proposta apresentada pela **CONTRATADA**, bem como, por eventual contrato firmado entre as referidas partes.

**Compreendem as partes que:**

- i. *Site, Sites, Website, Websites, Webpage, Webpages, Landpage ou Plataforma são termos comuns para denominar a página eletrônica da CONTRATANTE situada no ambiente digital da internet.*
- ii. **PROPOSTA DE PROJETO** é o documento que define o escopo de trabalho apresentado pela **CONTRATADA** à **CONTRATANTE**, incluindo neste informações dos serviços que serão prestados, tais como: briefing, orçamentos, prazos, cronogramas e demais itens já devidamente conhecidos e aprovados pela **CONTRATANTE**.
- iii. **DOCUMENTO DO PROJETO** é o documento que detalha informações técnicas do projeto, tais como linguagem de programação utilizada, interfaces, plug-ins e eventuais outros softwares necessários para atendimento do escopo de projeto. Esse documento é também apresentado para aprovação da **CONTRATANTE** como parte integrante do escopo dos serviços contratados.
- iv. **CAMPANHAS DIGITAIS** são todas as comunicações em mídias pagas ou não em canais digitais, incluindo buscadores, redes sociais, sites de terceiros, e-mail marketing e outros.

- v. **PROPOSTA COMERCIAL:** é o documento que define as condições comerciais acordada entre **CONTRATADA** e **CONTRATANTE**.
- vi. **WORKLOAD:** é a carga horária projetada como necessária para o desenvolvimento do projeto e/ou atividade. Ela é calculada pela **CONTRATADA** com base no escopo-briefing informado pela **CONTRATANTE**, sendo esse cálculo a base da precificação da proposta apresentada.

## I. DAS CONDIÇÕES GERAIS DE SERVIÇOS

1. Toda proposta comercial apresentada à **CONTRATANTE** estará sujeita a alterações de valores em caso de mudança de escopo de trabalho, novas demandas apresentadas pela **CONTRATANTE**, bem como, desenvolvimento de conteúdos e funcionalidades não previstas no escopo original do projeto-proposta.
2. Para todas as criações de peças digitais e offline serão consideradas até duas ‘refações’ de layouts por peça, sendo as demais cobradas adicionalmente por trabalho ("job") ou **por hora de criação** (com valor mínimo de R\$ 200,00/hora)
3. **Não estão inclusos** na prestação de serviços, custos referentes a:
  - a. produção e captação de imagens e vídeos de terceiros e que eventualmente possam ser utilizados e não estejam expressamente descritos nos itens da proposta.
  - b. uso de imagens fora do banco de imagens da agência.
  - c. produção gráfica e/ou de terceiros que não estejam expressamente descritos na proposta.
  - d. deslocamentos terrestres e/ou aéreos da equipe da agência e que não estejam expressamente descritos no(s) item(s) da proposta.
  - e. compra de softwares, licenças e/ou plug-ins não expressamente descritos na proposta.
  - f. compra de mídias digitais ou convencionais não expressamente descritos na proposta.
4. Para compra de mídias digitais ou convencionais realizadas sobre responsabilidade da agência, serão acrescidos o percentual mínimo de **20% (vinte por cento)** sobre o volume de investimento a título de agenciamento, faturamento e gestão.

- 4.1 **Eventuais percentuais diferentes somente se aplicarão caso expressamente disposto em contrato ou na proposta comercial aprovada entre CONTRATANTE e CONTRATADA.**
5. Em caso de inadimplência superior a 60 dias, a agência reserva-se no direito de suspender a prestação de serviços até a devida regularização.
  6. Prazos de serviços e entrega de trabalhos serão alinhados e detalhados entre o CLIENTE e equipe de atendimento da Agência e considerarão variáveis como escopo do trabalho, complexidade e fatores do próprio cliente (CONTRATANTE) tais como envio de briefing, envio de informações essenciais, aprovações, entre outros pontos fundamentais para a correta prestação de serviço pela CONTRATADA.
  7. Todas as solicitações e aprovações entre CLIENTE e AGÊNCIA serão **formalizados exclusivamente por meio de e-mail** e/ou dentro dos pré-requisitos do documento de Briefing enviado ao CLIENTE.
  8. O atendimento e produção criativa da CONTRATADA ocorrerá sempre em **dias úteis e em horário comercial (09h às 18h30)**. Eventuais exceções estarão dispostas em contrato ou em proposta comercial e sujeito ainda a custos adicionais.
  9. A CONTRATADA terá um prazo de até **3 (três) dias úteis** para a resposta de demandas e esclarecimentos solicitadas pela CONTRATANTE.
  10. A CONTRATADA sempre designará pelo menos um ponto focal para atendimento das demandas da CONTRATANTE.
  11. O atendimento do CLIENTE e o
  12. Caso solicitado por uma das partes (CLIENTE-CONTRATANTE e/ou AGÊNCIA-CONTRATADA) um contrato entre as partes poderá ser firmado detalhando demais condições da prestação de serviços, direitos e obrigações das partes.
  13. Na ausência de CONTRATO firmado entre as partes, o presente 'TERMOS GERAIS DE SERVIÇOS QUANTK' tem validade integral vinculante a PROPOSTA COMERCIAL ('PTA') encaminhada e aprovada ao CONTRATANTE.
  14. Orçamentos de serviços Digitais envolvendo desenvolvimento de websites, hotsites, landpages, apps e/ou outras plataformas **estão sujeitos a alterações** caso excedam as horas estimadas com base no briefing/informação inicial transmitida pelo cliente-contratante.
  15. Demais condições envolvendo serviços de CRIAÇÃO, GESTÃO DE WEBSITES & CAMPANHAS DIGITAIS, estão expostos no capítulo II do presente TERMO.

## II. TERMO GERAL DE SERVIÇOS PARA CRIAÇÃO, GESTÃO DE WEBSITES & CAMPANHAS DIGITAIS

### A. WEBSITES & E-COMMERCE

16. A CONTRATADA é responsável exclusiva pelo **desenvolvimento do design digital, gráfico e de programação do(s) WEBSITE(S) objeto do acordo** e detalhado na **PROPOSTA DE PROJETO** aprovada pela CONTRATANTE, sendo parte vinculante do presente TERMO, bem como de CONTRATO (caso existente e firmado pelas partes).
17. A CONTRATADA é ainda responsável – somente quando aplicável e definido na **PROPOSTA DE PROJETO** e/OU **PROPOSTA COMERCIAL** pela **publicação e atualização dos conteúdos de texto, vídeo, imagem, gráfico e áudio** devidamente e previamente aprovados pela CONTRATANTE no WEBSITE e em demais canais digitais, incluindo as plataformas de redes sociais e blogs da CONTRATANTE (caso aplicável).
  - i. As atualizações de conteúdo serão feitas mediante demanda e especificações apontadas pela CONTRATANTE à CONTRATADA ou através de ações sugeridas

- pela CONTRATADA à CONTRATANTE, desde que tais ações tenham aprovação prévia da CONTRATANTE e caso ainda atualizações façam parte do escopo de trabalho da **PROPOSTA DE PROJETO** e esteja contemplado na **PROPOSTA COMERCIAL**.
- ii. A CONTRATADA é responsável por apontar e aprovar com a CONTRATANTE os prazos para desenvolvimento, atualização e/ou publicação dos conteúdos, bem como, outros prazos de atividades caso aplicável.
18. Os prazos para desenvolvimento da plataforma estarão discriminados na **PROPOSTA DE PROJETO E/OU DOCUMENTO DO PROJETO** de forma preliminar e estimada e, portanto, **sujeitas a sofrerem alterações** conforme detalhamentos e eventuais demandas adicionais solicitadas pela CONTRATANTE, bem como, por prazos de aprovações de etapas e sub-etapas do projeto pela própria CONTRATANTE.
19. A CONTRATADA poderá alterar prazos de entregas e orçamentos previstos, caso existam, após a contratação, alterações do escopo de trabalho, novas demandas solicitadas pela CONTRATANTE, atrasos de aprovações pela CONTRATANTE ou ainda atrasos decorrentes de terceiros envolvidos no processo.
20. Informações relativas à linguagem de programação utilizada na(s) plataforma(s) poderão estar apontadas na **PROPOSTA DE PROJETO**, no **DOCUMENTO DO PROJETO** OU podem ser informadas pela CONTRATADA à CONTRATANTE por meio de e-mail, e/ou apresentações.
21. A CONTRATADA **não se responsabiliza por alterações de qualquer natureza realizadas diretamente pela CONTRATANTE ou terceiros autorizados por essa no WEBSITE**, redes sociais e outros canais digitais e que possam causar problemas técnicos no próprio WEBSITE, bem como problemas de informações errôneas que provoquem ocorrências, reclamações e indenizações pleiteadas por consumidores e/ou terceiros.
22. A CONTRATADA disponibilizará suporte e atendimento a CONTRATANTE exclusivamente em **horário comercial e em dias úteis** através de telefone ou endereço eletrônico ([suporte@quantk.com](mailto:suporte@quantk.com)) ou endereço direto do responsável pelo atendimento da conta da CONTRATANTE e que será informado no decorrer do projeto.
23. A CONTRATADA é responsável por entregar o(s) WEBSITE(S) objeto(s) do acordo, em correto estado de funcionamento e navegabilidade na internet, prestando **garantia ilimitada de até 3 (três) meses após a entrega formal** da plataforma para a CONTRATADA.
- a. A garantia ilimitada de funcionamento do(s) website(s) **não é válida nas seguintes condições:**
- i. **Para navegadores (browsers) desatualizados por usuários, ou seja, versões de softwares de navegadores com mais de uma versão pendente de atualização;**
- ii. **Caso a CONTRATANTE realize alterações de programação por conta própria ou outras alterações previstas na cláusula 3;**
- iii. **Caso exista inadimplência de pagamentos por parte da CONTRATANTE.**
24. A CONTRATADA **não é responsável pela hospedagem de websites da CONTRATANTE**, cabendo exclusivamente a CONTRATANTE e/ou terceiro(s) designado(s) por essa a hospedagem de websites em servidores adequados, bem como, a manutenção de tal serviço.
25. Ocorrendo a interrupção de serviços prestados por terceiros quanto a hospedagem do WEBSITE a **CONTRATADA não é responsável por solucionar tal problema.**
- i. Em última instância o prestador de serviço de hospedagem é o responsável por realizar eventuais manutenções e correções relativas à hospedagem para assegurar a disponibilidade

- do WEBSITE da CONTRATANTE, **eximindo, portanto, a CONTRATADA de quaisquer responsabilidades pela não disponibilidade ou não correção de problemas de hospedagens atribuídos ao próprio terceiro, dentro de prazo adequado.**
- ii. Caso a CONTRATADA pague pela hospedagem do(s) site(s) essa faturará à CONTRATANTE os valores correspondentes, caso ainda esses não estejam contemplados em eventual mensalidade (fee) ou mesmo dentro do orçamento do projeto apresentado.
26. A CONTRATADA não é detentora da titularidade do domínio do(s) website(s) da CONTRATANTE sendo portanto a CONTRATANTE a responsável por assegurar os pagamentos dos respectivos direitos de titularidade aos órgãos competentes e reguladores da internet no Brasil e Exterior (".com", ".com.br" e outras extensões de domínios se aplicáveis).
27. **A CONTRATADA é responsável apenas por apontar medidas de segurança virtual necessárias para garantir a integridade do WEBSITE, portanto, a CONTRATADA não é responsável por garantir a segurança do site quanto a eventuais ataques virtuais provocados por terceiros e/ou hackers e que possam retirar o WEBSITE do ar, alterar suas configurações visuais, funcionais e de conteúdo, bem como, provocar danos de ordem econômica à indivíduos e empresas.**
28. A CONTRATADA **não é responsável** pela contratação de softwares, licenças, aplicativos, plugins e/ou outras ferramentas de segurança, tais como antivírus, firewalls, antispam, etc., bem como ferramentas e aplicativos adicionais para o WEBSITE, exceto, caso expressamente definido na PROPOSTA DE PROJETO e/OU PROPOSTA COMERCIAL.
29. A CONTRATADA não se responsabiliza pelos serviços prestados por fornecedores terceiros que sejam contratados pela CONTRATANTE e que estejam envolvidos direta ou indiretamente na operação do WEBSITE e/ou REDES SOCIAIS da CONTRATANTE.
30. A CONTRATADA não é responsável e não se responsabiliza por crimes de ordem financeira/digital provocados por terceiros e/ou hackers envolvendo o comércio eletrônico de produtos e/ou serviços comercializados pela CONTRATANTE direta ou indiretamente no seu canal eletrônico (WEBSITE) e/ou outros canais eletrônicos da CONTRATANTE.
31. A CONTRATADA não se responsabiliza pela prestação de serviços e produtos ofertados e comercializados pela CONTRATANTE no ambiente virtual ou fora dele, sendo, portanto, a própria CONTRATANTE a única e exclusiva e responsável por responder por quaisquer danos causados pelos serviços e produtos comercializados por ela.
32. A CONTRATADA é responsável por manter a segurança dos dados relativos aos usuários e senhas de **acesso do painel técnico e gerencial do WEBSITE**, porém, **não se responsabiliza caso a CONTRATANTE utilize e/ou compartilhe tais dados com funcionários e/ou terceiros.**
33. Mediante a quitação e encerramento do presente acordo, a CONTRATADA deverá entregar a CONTRATANTE, caso solicitado por essa e, caso não seja de interesse das partes pela renovação, o acesso técnico e demais acessos necessários para funcionamento do WEBSITE.
- a. Tal responsabilidade acima **não se aplica caso a CONTRATANTE tenha pagamentos em aberto e/ou não tenha efetivado a quitação efetiva do presente acordo.**
34. Toda nova demanda apresentada pelas partes, principalmente envolvendo aprovações de conteúdos, orçamentos, contratações, entre outros deverão ser feitos por meio eletrônico (preferencialmente e-mail) ou presencial (reunião) desde que apontado posteriori

em ata simples formalizada por e-mail as demandas e decisões alinhadas entre as partes.

35. Apenas quando **previamente e especificamente contratado** pela CONTRATANTE em regime de mensalidade (*fee*), a CONTRATADA é responsável por:
- I. Prestar **serviço de manutenção recorrente do(s) website(s) de até 8 (OITO) horas mensais não cumulativas ou outra carga horária não cumulativa contratada e descrita na PROPOSTA DE PROJETO;**
  - II. Caso a hora de manutenção mensal exceda as horas acima descritas ou a hora contratada e descrita na PROPOSTA DE PROJETO o valor por hora adicional será apresentado pela CONTRATADA à CONTRATANTE para devida aprovação e deverá ser pago adicionalmente ao valor estipulado no contrato.
  - III. Identificar eventuais problemas técnicos no WEBSITE causados por agentes externos ou não identificáveis, propondo soluções à CONTRATANTE.
  - IV. Garantir a manutenção das funcionalidades do WEBSITE e pela correção de eventuais falhas técnicas atribuídas exclusivamente a CONTRATADA dentro do escopo de trabalho apresentado na proposta aprovada pela CONTRATANTE em um prazo de até 72 horas úteis ou em eventual prazo superior a ser previamente alinhado com a CONTRATANTE, caso a complexidade de tal solução exija um prazo maior.
  - V. Eventuais e demais responsabilidades e obrigações específicas da CONTRATADA estarão dispostas em CONTRATO e/OU, na **PROPOSTA DE PROJETO e/OU PROPOSTA COMERCIAL, sendo detalhadas e discriminadas dentro desses documentos.**

**36. TODAS AS RESPONSABILIDADES ESPECÍFICAS DA CONTRATADA no tocante a manutenções de websites somente são válidas caso PRÉVIAMENTE contratado pela CONTRATANTE.**

## **B. CRIAÇÃO, CONTEÚDO & DESIGN**

37. Todo objeto criativo, compreendido por peças publicitárias, logomarcas, iconografias, posts de redes sociais, conceitos gerais de criação, planejamento estratégico e tático de marketing e apresentações, quando parte do escopo contratado, serão entregues pela CONTRATADA à CONTRATANTE em **arquivos digitais fechados**, predominantemente em formatos PDF (".pdf"), JPEG (".jpeg"), PNG (".png"), Gif (".gif"), Mov (".mov") e/ou PPT (".ppt").
- a. Formatos específicos programáticos como HTML/HTML5 poderão ser entregues para e-mail marketing quando aplicável.
  - b. Formatos específicos de arquivos digitais em versões editáveis ('arquivos abertos') somente serão entregues se previamente especificado em proposta comercial e estarão sujeitos a custos específicos.
38. A CONTRATADA sempre utilizará como padrão imagens de banco de imagem internacional com direito de veiculação e uso exclusivamente em território brasileiro. Quando necessário o uso em território internacional, a CONTRATANTE deverá informar previamente à CONTRATADA para que essa realize a aquisição de direitos para uso fora do território brasileiro, estando sujeito ainda a custos adicionais a serem apresentados pela CONTRATADA.
39. Todo conteúdo promocional dos produtos e serviços da CONTRATANTE quando produzido pela CONTRATADA sob orientação da CONTRATANTE, ao ser aprovado por essa, torna-se automaticamente de responsabilidade da própria CONTRATANTE quanto a veracidade e idoneidade do conteúdo divulgado.

## II. DAS RESPONSABILIDADES E OBRIGAÇÕES GERAIS DA CONTRATADA:

40. A **CONTRATADA** não armazena em seus servidores internos, em nenhuma hipótese, dados de clientes da CONTRATANTE.
41. A **CONTRATADA** é responsável por seguir as normas e diretrizes da **LGPD** (Lei Geral de Proteção de Dados) do Brasil no que couber ao escopo de serviços contratado pela CONTRATANTE.
42. A **CONTRATADA** poderá alterar as cláusulas e condições desse TERMO a qualquer momento, desde que informado com antecedência mínima de 15 (quinze) dias à CONTRATANTE durante a vigência da prestação do serviço contratado.
43. A **CONTRATADA** poderá suspender a prestação de serviços a qualquer momento caso exista inadimplência de pagamentos da CONTRATANTE com prazo superior a 60 (sessenta) dias.

## III. DAS RESPONSABILIDADES E OBRIGAÇÕES DA CONTRATANTE

44. A **CONTRATANTE** é responsável por:
- Ser a única responsável por aprovar os conteúdos de texto, gráfico, imagem, vídeo, áudio, layouts, funcionalidades entre outras atividades desenvolvidas pela **CONTRATADA** e que façam parte do escopo de trabalho contrato.
  - Responder integralmente por informações errôneas transmitidas e que sejam eventualmente publicadas nos canais digitais próprios, de terceiros ou outros canais de comunicação utilizados.

- Responder integralmente pelos serviços e produtos ofertados no meio digital e fora dele., incluindo pós-vendas, garantias legais e outras previstas no código de defesa do consumidor (PROCON).
- Prover toda e qualquer informação relevante à **CONTRATADA** quanto as necessidades pontuais e recorrentes envolvendo o escopo de trabalho contratado junto à **CONTRATANTE**.
- Designar pelo menos uma pessoa responsável como ponto de contato central capacitado e apto a conduzir as demandas de trabalho junto a **CONTRATADA**.**
- Prestar informações claras, precisas e com prazos prévios e adequados para realização das tarefas pela **CONTRATADA**.**
- Cumprir com os pagamentos pelos serviços prestados rigorosamente em dia.**

## IV. DO SIGILO E PRIVACIDADE

45. As partes estabelecem entre si o sigilo e privacidade das informações trocadas mutuamente.
46. Exceto caso expressamente e formalmente autorizado, as partes comprometem-se pelo sigilo e, portanto, não divulgação de dados comerciais, operacionais ou qualquer outra informação relevante que possam ter acesso direta ou indiretamente.



---

**CONTRATADA**

---

**ASSINATURA DA CONTRATANTE**

O aceite desse documento pelas partes poderá ocorrer de forma eletrônica (e-mail) possuindo o mesmo valor legal.