

## TERMOS DE SERVIÇO

Este instrumento contém os termos de serviço referente aos produtos e sistemas oferecidos pela Vista Software e Internet LTDA, inscrita no CNPJ sob o nº 07.646.081/0001-40 e Vista Desenvolvimento de Sistemas LTDA, inscrita no CNPJ sob o nº 13.572.120/0001-05, doravante denominada “Vista”, pessoa jurídica de direito privado e o administrador legal localizada à Av. Marechal Castelo Branco, 65, salas 1401 e 1402, São José/SC e o administrador legal aderente dos serviços “Vista”, doravante denominado “Usuário”. O presente Termo está disponível, a qualquer momento, no endereço: <https://vistasoft.com.br/termos-servico>.

## ACEITAÇÃO DOS TERMOS

**O aceite a esse termo se dará mediante o primeiro pagamento da(s) licença(s) do(s) produto(s) da Vista** (VistaCRM, VistaOffice, VistaSite, VistaFinanceiro, VistaPay, calculadora de preços LOFT, FantásticoCRM, ViaControl, Porthus e ImobOffice). Deste modo, ao iniciar a utilização do sistema, o Usuário declara ter lido, compreendido e aceitado as condições destes Termos, manifestando consentimento livre, expresso e informado, constituindo este instrumento o acordo integral entre as Partes. Caso o Usuário não concorde com qualquer condição destes Termos, deverá abster-se de utilizar o VISTA. Os presentes Termos poderão ser atualizados a qualquer momento, sem prévio aviso, salvo se houver expressa obrigação legal em sentido contrário, de modo que é recomendável que o Usuário verifique, a cada novo acesso, a data de atualização destes Termos, conforme informação disponibilizada ao final do documento, lendo-os novamente, no caso de atualização. Seu uso após tais mudanças e atualizações publicadas constitui aceitação de tais mudanças e atualizações.

## CONDIÇÕES DE ACESSO E UTILIZAÇÃO

Os produtos, assim como o site da VISTA destinam-se a Usuários maiores de 16 (dezesesseis). Ao acessar o site e produtos da VISTA, você declara e garante que tem 16 (dezesesseis) anos de idade ou mais.

2.1 Quando, em situações excepcionais, a utilização de produtos e serviços oferecidos pela VISTA for utilizado por Usuário menor de 16 (dezesesseis) anos, o consentimento do responsável legal é obrigatório.

2.2 Ao criar uma Conta de Usuário, você concorda em: (i) fornecer e manter informações precisas e completas sobre você; (ii) manter a confidencialidade de sua Conta e credenciais de login, se aplicável; e (iii) restringir o acesso a terceiros. Você concorda em aceitar a responsabilidade por todas as atividades que ocorram em sua conta. Se tivermos motivos razoáveis para suspeitar que as informações fornecidas por você são imprecisas, incompletas ou se fazem passar por outra pessoa, nos reservamos o direito de suspender ou encerrar sua conta. A VISTA não se responsabiliza por informações incorretas ou imprecisas fornecidas pelos Usuários, no momento de seu cadastro, sendo os Usuários os únicos responsáveis pela veracidade das informações apresentadas. O Usuário deverá sempre manter atualizado seu

cadastro junto à VISTA, comunicando, imediatamente, sempre que houver quaisquer alterações em seus dados.

2.3 Obrigações da VISTA: Disponibilizar o acesso ao VISTA funcionando regularmente, suspender ou cancelar o acesso do Usuário caso haja violação destes Termos ou de qualquer norma da legislação brasileira pelo Usuário; prestar suporte técnico ao Usuário que contratou este serviço, em horário comercial (das 09h00 às 18h00), de segunda a sexta-feira, exceto feriados), aqui considerando como base a cidade de São José, Estado de Santa Catarina; e, manter sigilo sobre as informações que lhe forem confiadas pelo Usuário.

2.4 Propriedade Intelectual e utilização correta do VISTA: O Usuário não adquire, pelo presente instrumento, nenhum direito de propriedade intelectual ou sobre o software, ressalvado o direito de utilização do mesmo. Em nenhuma hipótese, o Usuário terá acesso direito ao código-fonte do Software. É terminantemente proibido ao Usuário realizar engenharia reversa ou tentar obter o código fonte, por qualquer meio, ou ainda, incorporar o software a outros programas, sendo autorizado o uso do VISTA apenas da forma como disponibilizada. O Usuário se compromete, ainda, a utilizar o VISTA, os Serviços conexos e seu conteúdo, ou seja, os textos, fotografias, gráficos, imagens, ícones, tecnologia, links e demais conteúdos audiovisuais ou sonoros, layouts, desenhos gráficos e códigos fonte, abrangendo-se também as informações inseridas por outros Usuários (em conjunto, “Conteúdo(s)”), de acordo com todo o ordenamento jurídico, com a moral e os bons costumes geralmente aceitos, com os presentes Termos e as demais instruções existentes. O Conteúdo é de propriedade exclusiva da VISTA, e está protegido por leis e tratados internacionais, sendo vedada sua cópia, reprodução, ou qualquer outro tipo de utilização, ficando os infratores sujeitos às sanções civis e criminais correspondentes, nos termos das Leis 9.610/98, 9.609/98 e 9.279/96. O Usuário deverá se abster de obter, ou de tentar obter, os Conteúdos por meios distintos daqueles que, em cada caso, tenham sido colocados à disposição para tais propósitos.

## **PROTEÇÃO DE DADOS PESSOAIS**

A VISTA atua como agente Operador de dados quando se refere aos dados controlados por seus Usuários; atua como agente Controlador de dados quando se refere a seus funcionários, clientes, terceirizados, fornecedores e parceiros. A VISTA age de modo a atender os requisitos da Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais – LGPD, lei nº 13.709/2018. O Usuário atua como agente Controlador dos dados pessoais de suas contas-de-usuários, bem como dos dados pessoais de terceiros inseridos por ele mesmo e pelos seus próprios usuários. Ao atuar como Operador, a VISTA trata dados pessoais em nome dos seus clientes e age somente conforme suas instruções. A VISTA protege os dados pessoais dos indivíduos e compromete-se a não distribuir ou vender para terceiros. Para obter mais informações sobre nossas práticas de privacidade, consulte nosso Aviso de Privacidade através do link <https://www.vistasoft.com.br/aviso-de-privacidade>.

3.1 O Usuário confirma ter fornecido, voluntariamente, à VISTA todos os dados pessoais, vinculados ao contrato firmado e concede permissão à VISTA para a coleta, processamento e armazenamento destes dados, bem como o compartilhamento e transferência, quando necessário para a prestação dos serviços pela VISTA ou quando exigido pela legislação

aplicável. O Usuário garante à VISTA que utiliza os dados pessoais de terceiros para finalidades lícitas e permitidas pela Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais – LGPD. O Usuário é responsável pelas atividades de tratamento relacionadas aos dados pessoais de seus terceiros e garante agir conforme legislações vigentes, além de coletar e gerir o consentimento de seus terceiros, quando aplicável. O Usuário deverá ser transparente com os titulares dos dados em questão. O conteúdo inserido pelo Usuário no sistema VISTA, inclusive dados sensíveis, é de exclusiva responsabilidade do Usuário. O Usuário reconhece que a VISTA não tem poder de decisão sobre quaisquer dados controlados pelo Usuário.

3.2 Em alguns casos, a VISTA transfere dados de imagens para a Amazon (AWS) localizada no Canadá. Para informações sobre a política de privacidade canadense, acesse o link <https://aws.amazon.com/pt/compliance/pipeda/>. É de responsabilidade do Usuário informar aos seus terceiros os dados que são transferidos para outros países.

3.3 Todas as informações sobre compartilhamento, transferência ou quaisquer outros tratamentos de dados pessoais, poderão ser solicitadas, a qualquer momento, ao nosso Encarregado de proteção de dados, através do contato informado no Aviso de Privacidade disponibilizado em <https://www.vistasoft.com.br/aviso-de-privacidade>.

## **PAGAMENTOS E INADIMPLÊNCIA**

O Usuário pagará à VISTA os valores especificados no plano escolhido no ato da contratação (“Plano”), respeitando a forma de pagamento indicada na mesma ocasião. Caso o Usuário, no decorrer da vigência do presente instrumento, deseje mudar o Plano adquirido, deverá pagar os valores de acordo com o novo Plano selecionado. O pagamento será realizado através de boleto bancário ou cartão de crédito, cuja cobrança será remetida unicamente através de e-mail. O Usuário está ciente de que o não recebimento do boleto não desobriga do pagamento previsto. Nesse sentido obriga-se o Usuário a atentar-se aos prazos de vencimentos de valores e, caso não tenha recebido o respectivo boleto, deverá obtê-lo no website [vistasoft.com.br](https://www.vistasoft.com.br). Adicionalmente, em caso de rescisão imotivada pelo Usuário, não haverá devolução do valor pago, tampouco das taxas de implementação, migração de dados e treinamento ou qualquer outra taxa para início da utilização dos Serviços, conforme o caso. A VISTA se reserva o direito de mudar automaticamente o Plano inicialmente escolhido, pelo Usuário, oportunidade em que o Usuário deverá confirmar se deseja continuar utilizando o respectivo Serviço. Os valores estabelecidos quando da contratação dos Produtos da VISTA serão atualizados anualmente, pela variação positiva do IGP-M acumulado no período de 12 (doze) meses anteriores ao último reajuste. Além da atualização pelo IGP-M. No caso de atraso ou inadimplemento dos pagamentos devidos ao VISTA, conforme data estipulada quando da contratação dos Produtos, os valores devidos serão acrescidos de juros de mora de 1% (um por cento) ao mês, pro-rata-die, multa de 2% sobre o valor do débito e correção monetária pelo IGP-M/FGV. Em caso de decorridos (30) trinta dias após o vencimento da fatura sem o devido pagamento, será suspenso o acesso aos produtos VISTA e/ou retirada do ar do site do Usuário, até que a pendência financeira seja regularizada. O Usuário está ciente e concorda desde já que, caso o débito persista por mais de 45 (quarenta e cinco) dias, poderá ter seu nome inscrito pelo VISTA nos órgãos de

proteção ao crédito, e não será eximido do pagamento do período em que o sistema permaneceu suspenso em razão de sua inadimplência.

## **VIGÊNCIA E RESCISÃO**

O acesso aos produtos VISTA é concedido por prazo indeterminado, estando os presentes Termos em vigor na data da manifestação de aceite pelo Usuário com relação a este documento. A presente contratação poderá ser rescindida sem ônus por qualquer das partes. Deste modo, o Usuário poderá requerer o cancelamento de seu acesso ao VISTA mediante aviso prévio de 30 (trinta) dias e adimplemento de qualquer débito que possua. Durante este prazo de 30 (trinta) dias será mantido o acesso do Usuário ao VISTA, de modo que este possa tomar as providências necessárias ao encerramento de sua utilização dos mesmos. O cancelamento do acesso deverá ser requerido pelo e-mail financeiro@vistasoft.com.br. O Usuário que não se encontrar com valores em aberto poderá requerer o backup das informações por ele inseridas no VISTA de forma gratuita, através de solicitação pelo e-mail financeiro@vistasoft.com.br no momento da solicitação do cancelamento, hipótese em que as mesmas serão fornecidas no formato de instruções SQL, tecnicamente denominada DUMP, num prazo máximo de até 07 (sete) dias e disponibilizadas por 60 (sessenta) dias sucessivos após o bloqueio do sistema. Ao final deste período, as informações inseridas pelo Usuário serão definitivamente excluídas do sistema, sem condições técnicas de recuperação. A VISTA, por sua vez, poderá encerrar, mediante o aviso prévio de 30 (trinta) dias, o acesso ao sistema, sem que nenhuma indenização seja devida ao Usuário em razão de tal encerramento.

## **NÍVEL DE SERVIÇO (SLA)**

A VISTA empreenderá todos os esforços comercialmente razoáveis para torná-lo disponível, por, no mínimo, 99% (noventa e nove por cento) do tempo, considerando-se o período de 01 (um) ano de serviço, sendo este entendido como os 365 (trezentos e sessenta e cinco) dias precedentes à data de uma reivindicação apresentada pelo Usuário. Na hipótese de os serviços VISTA não cumprirem o nível mínimo de serviço estipulado neste instrumento, o Usuário terá direito a crédito correspondente ao período de indisponibilidade do serviço, limitando este crédito a até 01 (uma) mensalidade do Plano por ele contratado. Após a disponibilização pela VISTA do crédito referente à reivindicação de indisponibilidade, o período será considerado 100% disponível para efeito de futuras reivindicações. Não serão consideradas indisponibilidades, nos termos deste instrumento: a) Manutenções programadas, informadas aos Usuários; b) Manutenções emergenciais que não ultrapassem 02 (duas) horas de duração; c) Indisponibilidades decorrentes de quaisquer atos ou omissões de Usuários ou de terceiros, que fujam ao controle da VISTA; d) Falhas e problemas relacionados à conectividade da Internet do Usuário; e) Equipamentos, softwares e outras tecnologias que por sua falha impeçam o acesso do Usuário ao VISTA e que não estejam na esfera de responsabilidade da VISTA; f) Falhas de instâncias individuais não relacionadas com indisponibilidade do serviço, mas sim com a instância do Usuário.

## **GARANTIAS E RESPONSABILIDADES**

Termos de Serviço  
**VISTA SOFTWARE E INTERNET LTDA e VISTA DESENVOLVIMENTO DE SISTEMAS LTDA**

Pelo estágio tecnológico, não é possível a VISTA garantir que os produtos não apresentem erros, incorreções, vícios ou defeitos, ou que a operação ocorrerá de forma ininterrupta. Por ter sido, os produtos VISTA, desenvolvido para atender as mais diversas demandas dos mais diversos usuários imobiliários, a VISTA não garante que o mesmo atenda a uma necessidade específica do Usuário. A VISTA não garante a compatibilidade e funcionamento do VISTA em conjunto com qualquer software ou plataforma desenvolvidos ou fornecidos por terceiros que não esteja em seu marketplace. A VISTA não será, em hipótese alguma, responsável por quaisquer danos decorrentes da interrupção do acesso ao VISTA, ou por falhas em seu funcionamento. Do mesmo modo, a VISTA não se responsabiliza pela defraudação da utilidade que os Usuários possam ter atribuído ao VISTA ou aos Serviços, pela falibilidade dos mesmos, nem por qualquer dificuldade de acesso. A VISTA se isenta expressamente de qualquer responsabilidade por indenizações, perdas e danos, lucros cessantes, prejuízos de qualquer natureza ou sob quaisquer outros danos diretos, porventura causado ao Usuário ou a terceiros, decorrentes da má utilização do VISTA pelo Usuário. A VISTA utiliza as melhores práticas recomendadas de mercado para manter seguros todos os dados inseridos pelo Usuário no VISTA. No entanto, a VISTA se exime de responsabilidade pelos danos e prejuízos de toda natureza que possam decorrer do conhecimento que terceiros não autorizados possam ter de quaisquer das informações repassadas, em decorrência de falha exclusivamente atribuível aos Usuários ou a terceiros que fuja a qualquer controle razoável da VISTA. A VISTA não se responsabiliza por eventuais falhas de funcionamento ou inoperância dos equipamentos em virtude de conflitos entre o VISTA e outros programas instalados ou em processamento no mesmo computador ou servidor em que o VISTA é utilizado. A VISTA não se responsabiliza por falhas nos produtos VISTA ou na prestação dos Serviços, nem por informações não recebidas ou recebidas de forma incompleta, de modo que não sejam corretamente incorporadas ao VISTA, caso tais erros decorram de problemas técnicos do Usuário. A VISTA poderá, sem anuência ou concordância do Usuário, realizar quaisquer alterações que julgar necessárias nos produtos VISTA, sem que, qualquer valor ou indenização seja, devido ao Usuário em razão disso. A VISTA não será responsabilizada por atos de omissão, ou ainda pelas providências não tomadas tempestivamente por instituições e/ou demais empresas que detenham a responsabilidade de executá-las. A VISTA se obriga a proteger o sigilo das informações contidas no banco de dados do Usuário, e usá-las somente conforme as condições pactuadas. Não poderá, sob nenhuma forma ou fundamento, divulgar dados, clientes, e informações deste banco de dados sem a prévia ciência e autorização expressa do Usuário.

## **DISPOSIÇÕES GERAIS**

As alterações que, a critério da VISTA, sejam realizadas nestes Termos serão consideradas aplicáveis a partir da data de veiculação do documento na página <https://www.vistasoft.com.br/termos-servico/>, sendo, portanto, de responsabilidade do Usuário, manter-se atualizado com relação ao disposto neste documento. Se qualquer parte deste Termo for considerada inválida ou inexecutável, tal trecho deve ser interpretado de forma consistente com a lei aplicável, para refletir, na medida do possível, a intenção original das partes, sendo que as demais disposições permanecerão em pleno vigor e efeito. Qualquer tolerância das partes com relação ao descumprimento de alguma previsão destes Termos não implicará novação ou renúncia de direitos, de modo que a parte tolerante poderá, a qualquer momento, exigir da outra o fiel cumprimento das disposições deste

Termos de Serviço  
**VISTA SOFTWARE E INTERNET LTDA e VISTA DESENVOLVIMENTO DE SISTEMAS LTDA**

documento. Os presentes Termos obrigam as partes, seus herdeiros e sucessores ao fiel cumprimento de todas as condições ora aceitas. O Usuário autoriza a utilização de seu nome e logo pela VISTA, para o único e exclusivo fim de apresentações e peças publicitárias, sem a necessidade de autorização prévia. O presente acordo de vontades não confere caráter exclusivo e não estabelece vínculo empregatício entre as partes ou qualquer relação de subordinação pessoal entre seus administradores, empregados, prepostos e/ou terceiros sob a responsabilidade das partes. Qualquer comunicação do Usuário à VISTA será considerada válida quando realizada por meio do e-mail. Toda comunicação da VISTA ao Usuário será considerada válida quando encaminhada por meio de qualquer das informações de contato fornecidas quando do cadastro do Usuário no VISTA.

### **LEGISLAÇÃO E FORO**

Estes Termos serão regidos, interpretados e executados de acordo com as leis da República Federativa do Brasil, independentemente dos conflitos dessas leis com leis de outros estados ou países, sendo competente o Foro da Comarca de São José, Santa Catarina, no Brasil. O Usuário consente, expressamente, com a competência desse juízo, e renuncia, neste ato, à competência de qualquer outro foro, por mais privilegiado que seja ou venha a ser.

Última atualização: 13.04.2023