

Universidade Federal do Pampa

Francis Diego Duarte Almeida

**ANÁLISE DE CONTRATOS DIGITAIS DE
SOFTWARE E SERVIÇOS ONLINE: DA
COMPLEXIDADE À SIMPLICIDADE?**

Alegrete

2013

Francis Diego Duarte Almeida

ANÁLISE DE CONTRATOS DIGITAIS DE SOFTWARE E SERVIÇOS ONLINE: DA COMPLEXIDADE À SIMPLICIDADE?

Trabalho de Conclusão de Curso apresentado ao Curso de Graduação em Ciência da Computação da Universidade Federal do Pampa como requisito parcial para a obtenção do título de Bacharel em Ciência da Computação.

Orientador: Prof. Me. Diego Luis Kreutz

Coorientador: Prof. Dr. Fábio Natanael Kepler

Alegrete

2013

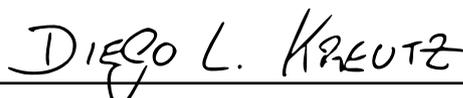
Francis Diego Duarte Almeida

ANÁLISE DE CONTRATOS DIGITAIS DE SOFTWARE E SERVIÇOS ONLINE: DA COMPLEXIDADE À SIMPLICIDADE?

Trabalho de Conclusão de Curso apresentado
ao Curso de Graduação em Ciência da Com-
putação da Universidade Federal do Pampa
como requisito parcial para a obtenção do tí-
tulo de Bacharel em Ciência da Computação.

Trabalho de Conclusão de Curso defendido e aprovado em de de

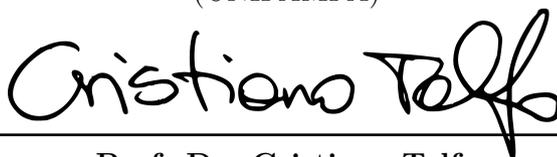
Banca examinadora:



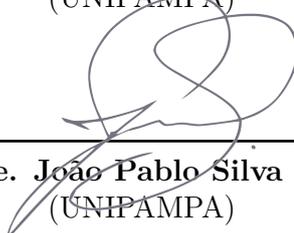
Prof. Me. Diego Luis Kreutz
Orientador



Prof. Dr. Fábio Natanael Kepler
Coorientador
(UNIPAMPA)



Prof. Dr. Cristiano Tolfo
(UNIPAMPA)



Prof. Me. João Pablo Silva da Silva
(UNIPAMPA)

Resumo

O contrato faz parte do cotidiano da população em geral, eis que as relações comerciais presumem sua existência, podendo o mesmo ser formal (através de instrumento escrito como prova) ou informal (realizado verbalmente entre as partes tendo apenas a palavra dita como garantia). Os contratos digitais de software e os serviços online também fazem parte do dia-a-dia de grande parte das pessoas que utilizam computadores. A maioria dos softwares ou serviços online possui um contrato, geralmente em forma digital, que deve ser aceito e cumprido pelo usuário. Entretanto, a maioria dos contratos é extensa e complicada para os usuários, fazendo com que tal modalidade de contrato seja aceita sem uma análise de suas cláusulas, o usuário simplesmente clica em "Aceito" ou outro termo semelhante de anuência com os termos e condições de uso, sem uma análise de seu conteúdo. Este trabalho realiza um estudo acerca dos contratos de software e serviços online, partindo de uma fundamentação teórica sobre conceitos relevantes ao tema e com base em dados obtidos em uma pesquisa realizada com usuários e empresas de software, e conclui que a simplificação dos contratos de software e serviços online é possível e já está sendo praticada por grandes empresas do ramo.

Palavras-chave: Contratos. Software. Serviços online. Simplificação.

Abstract

Contracts are part of everyday life of people, and trade relations assume its existence, can be formal (through a written proof) or informal (done verbally, only having the spoken word as guaranty). Digital contracts of software and online services are also part of the day-to-day of the most computer users. Most software or online services has a contract, usually in digital form, which must be accepted and accomplished by the user. However, most contracts is extensive and complicated for users, making this type of contract be accepted without an analysis of its clauses, the user simply clicks "Accept" or other similar term of agreement with the terms and conditions of use without a reading of its contents. This paper conducts a study about the contracts of software and services online, from a theoretical framework of relevant concepts to the subject and based on data gathered through a survey from users and software company, concludes that the simplification of contracts of software and services online is possible and is already being practiced by large companies in the industry.

Key-words: Contracts. Software. Online services. Simplification.

Lista de ilustrações

Figura 1	Faixa etária dos usuários	42
Figura 2	Grau de Instrução dos usuários	43
Figura 3	Sexo dos usuários	43
Figura 4	Perfil de uso de computadores pelos usuários	44
Figura 5	Média de software utilizados pelos usuários	45
Figura 6	Média de serviços online utilizados pelos usuários	45
Figura 7	Frequência de leitura de contratos eletrônicos pelos usuários	46
Figura 8	Frequência de leitura de contratos fora do meio eletrônico	46
Figura 9	Conhecimento dos riscos de não ler contratos	47
Figura 10	Classificação dos obstáculos à leitura dos contratos digitais	48
Figura 11	Classificação de itens importantes em contratos digitais	50
Figura 12	Contratos mais curtos e diretos incentivarão sua leitura?	51
Figura 13	Público-alvo das empresas participantes	52
Figura 14	Forma de oferta dos produtos e serviços para os clientes	52
Figura 15	Formas de contratos utilizados entre empresa e cliente	53
Figura 16	Disponibilização online dos contratos para os clientes	55
Figura 17	Obstáculos para oferta de contratos em vários idiomas	56
Figura 18	Possibilidade de associar uma assinatura digital a um usuário	56
Figura 19	Possibilidade de simplificação dos contratos por parte das empresas participantes	57
Figura 20	Tabela para classificação de obstáculos - usuários	84
Figura 21	Tabela para classificação de itens importantes - usuários	85
Figura 22	Tabela para classificação de obstáculos para ofertar contratos em vários idiomas	90

Lista de tabelas

Tabela 1	Comparativo entre os Termos de serviço da Google	64
Tabela 2	Comparação entre licenças de uso da Google, Microsoft e Yahoo! . . .	68

Sumário

1	INTRODUÇÃO	13
1.1	Objetivos	14
1.1.1	Objetivo geral	14
1.1.2	Objetivos específicos	14
1.2	Motivação	14
1.3	Metodologia	16
1.4	Estrutura do trabalho	16
2	CONTRATOS	19
2.1	Concepção Clássica	19
2.2	Concepção moderna	21
2.3	Princípios orientadores do direito contratual	22
2.4	Contratos no contexto Globalizado	24
3	PRODUTOS E SERVIÇOS ONLINE	29
3.1	Do tradicional ao digital	29
3.2	Software como serviço - SaaS	29
3.2.1	Origem	30
3.2.2	Definição	31
3.3	Computação em nuvem	32
3.4	Licenciamento	34
4	CONTRATOS DE SOFTWARE E SERVIÇOS ONLINE	35
4.1	Histórico - visão geral	35
4.2	Contratos eletrônicos	36
4.3	Contrato de licença de uso de software	37
4.3.1	Contratos de licença de uso envolvendo software e serviços online	38
4.4	Problemas e desafios dos contratos eletrônicos globalizados	39
5	CONTRATOS DE SOFTWARE E SERVIÇOS ONLINE SOB A ÓTICA DOS USUÁRIOS E EMPRESAS DO RAMO	41
5.1	Metodologia da coleta de dados	41
5.2	Respostas dos usuários	42
5.3	Respostas das empresas	51

5.4	Análise dos dados coletados	57
6	ESTUDO DE CASO – CENÁRIO	
	GOOGLE X TRADICIONAL	61
6.1	Cenário Google	61
6.2	Comparativo entre os modelos da Google	63
6.3	Cenário Tradicional	64
6.4	Microsoft	65
6.5	Análise comparativa de contratos de licença de uso	66
7	CONCLUSÃO	71
	Referências	75
	Apêndices	79
	APÊNDICE A Questionário aplicado aos usuários	81
	APÊNDICE B Questionário aplicado a empresas de software	87
	Anexos	93
	ANEXO A Termos de Serviço do Google	95
	ANEXO B Termos de Serviço do Google	107
	ANEXO C Contrato de Serviços da Microsoft	113
	ANEXO D TERMOS DE USO - Microsoft	131
	ANEXO E Yahoo! Termos do Serviço	151

1 INTRODUÇÃO

Há uma infinidade de produtos e serviços de software disponíveis no mercado, cada um desses com seus respectivos contratos e termos de uso, que devem ser lidos e aceitos antes da efetiva utilização daqueles. Os contratos são, geralmente, longos, complicados e dúbios. Tais características decorrem da abrangência de assuntos que abordam e da linguagem técnica e jurídica utilizada em seu texto, o que torna sua leitura difícil para as pessoas em geral. E os contratos em sua versão eletrônica são facilmente mutáveis, podendo ser alterados a qualquer momento pela empresa que só se responsabiliza por notificar da alteração realizada.

Geralmente uma pessoa utilizando apenas programas e serviços básicos em um computador assinará contratos de licenciamento de software para sistema operacional, editor de texto, navegador, serviço de e-mail, agenda, bate-papo, redes sociais, player de áudio e vídeo, serviço de armazenamento de arquivos online, entre outros, assumindo o uso de um produto ou serviço de cada tipo citado. A quantidade de contratos com os quais o usuário tem contato está sempre em crescimento em virtude da utilização de novos produtos ou serviços, ou a substituição dos já utilizados.

Existem, essencialmente, duas formas de contratação de software, como produto ou como serviço. A maioria dos usuários algum dia já aceitou uma ou ambas as formas de contrato, seja instalando um software no seu computador, seja criando uma conta em algum serviço online, como um e-mail por exemplo. As duas formas de contratos possuem diferenças tanto em relação a sua forma quanto ao momento em que se dá a aceitação. No primeiro caso, o usuário aceita uma única vez o contrato logo no processo de instalação do produto. Depois disso, o contrato permanece o mesmo até o usuário instalar uma nova versão do software, o que pode nunca ocorrer. No caso dos serviços online, os usuários aceitam o contrato no momento em que efetuam um cadastro para sua utilização ou realizam a contratação do serviço. Entretanto, os termos do contrato podem ser facilmente alterados pela empresa no caso de serviços online, o que requer maior atenção do usuário quanto a notificações de alteração dos contratos. Eventualmente, ao acessar um serviço já utilizado o usuário pode ter que aceitar um novo contrato. Isso dá flexibilidade à empresa prestadora do serviço. Por outro lado, trás mais riscos para os usuários que estavam interessados no serviço dadas as condições iniciais do contrato firmado e necessitarão analisar um novo contrato para continuar a usar o serviço ou mudar para um novo, caso não concordem com os novos termos.

Em razão da grande quantidade de licenças e contratos disponibilizados para seus

produtos e serviços, a Google, em março de 2012, realizou uma mudança de paradigmas ao unificar e simplificar todas as licenças de seus serviços em uma única licença, sem que com isso o texto ficasse extenso ou complicado. Agora o usuário é apresentado a esse novo termo de uso no momento em que cria sua conta em algum serviço da empresa e o mesmo é válido para todos os demais serviços oferecidos por ela.

Diante do exposto, o presente trabalho busca investigar modelos de contratos de software e serviços existentes, tanto em relação ao seu conteúdo quanto em relação aos mecanismos de funcionamento, realizando uma análise do caso da Google e a simplificação dos seus contratos.

1.1 Objetivos

1.1.1 Objetivo geral

O presente trabalho tem como objetivo geral analisar a questão dos contratos de software e de serviços online sob a ótica do entendimento e da aceitação pelo usuário final e, a partir de exemplos práticos, busca identificar o impacto de contratos simplificados para ambas as partes envolvidas.

1.1.2 Objetivos específicos

- a) Recuperar o histórico do surgimento dos contratos eletrônicos e sua importância no contexto nacional, internacional e mundo globalizado;
- b) Identificar as características essenciais aos contratos de software e a possibilidade de simplificação destes;
- c) Criar e aplicar inquéritos para coleta de dados junto aos usuários e empresas de software;
- d) Estudar o novo modelo proposto pela Google e a possibilidade de sua utilização por outras empresas;
- e) Verificar as implicações da simplificação de contratos para o usuário final e as empresas.

1.2 Motivação

O mundo digital levou a novas formas de contratação de bens e serviços, onde os procedimentos tradicionais, como papel e caneta, tornaram-se obsoletos e inapropriados. Surgiram então os contratos digitais, firmados entre as partes em ambiente virtual e de forma praticamente instantânea. Esse novo cenário ainda está em processo de assimilação

pela sociedade, que agora precisa abandonar as velhas práticas, como a celebração de contratos com documentos físicos. Não obstante, não se trata apenas de uma questão de trocar os documentos físicos pelos digitais. Há uma série de implicações legais e procedimentais que precisam ser revistas e readequadas.

No contexto dos produtos digitais, têm-se os típicos programas e os serviços. Um programa é transmitido de algum lugar da Internet, como o site do fornecedor, por exemplo, para o computador do usuário. No ato da instalação do produto o utilizador deve aceitar o contrato do fabricante do produto. Já no segundo caso, serviços online, não há necessidade de dados ou quaisquer conteúdos instalados no computador do usuário. Todos os dados e informações são mantidos pelo serviço online, em locais fisicamente desconhecidos do usuário. O cliente apenas tem acesso às interfaces e ferramentas para acesso ao serviço, o que permite manipular seus dados e informações. Neste cenário, os termos e contratos são assinados online e gerenciados de forma mais dinâmica pela empresa provedora do serviço.

Considerando o contexto a pouco apresentado, os contratos digitais de software e os serviços online fazem parte do dia a dia de várias pessoas. Cada software ou sistema disponibilizado ao usuário final está vinculado a um contrato que necessita de uma aceitação explícita para seu uso. Um dos detalhes a observar é que a aceitação dos contratos digitais ocorre de forma praticamente automática pelos clientes. Entre os fatores que levam a esse processo de aceitação podem ser mencionados o fato de a grande maioria dos contratos ser extensa e incluir termos técnicos ou pouco usuais para a maioria dos usuários. Tais características também estão presentes nos contratos reais que, por isso, precisam passar por especialistas da área jurídica ou técnica para, então, poderem ser assinados, sacramentados. Uma das primeiras perguntas que se pode fazer é: “Existe alguma forma de deixar os contratos mais simples e facilmente compreensíveis?”. Esta é uma das perguntas que o presente trabalho objetiva responder durante seu desenvolvimento.

Diante do contexto apresentado, este trabalho objetiva investigar diferentes tipos e formatos de contratos digitais e o impacto destes sobre os usuários finais. Através de análises comparativas, a pesquisa buscará identificar fatores que podem contribuir para a criação de contratos mais simples e eficazes. Um dos exemplos que será analisado é o caso da Google, que iniciou um processo de unificação e simplificação dos seus contratos de software e serviços. Outro ponto a observar na investigação será a aceitação dos usuários, utilizadores, dos contratos. Com a criação de modelos e inquéritos será possível coletar informações importantes relativas às expectativas e necessidades dos usuários.

Surge, assim, um importante questionamento sobre o tema, que diz respeito à simplificação de tais contratos, visando torná-los acessíveis ao público em geral, a exemplo do que foi feito recentemente pela Google. Tal exemplo deve ser seguido? É possível abordar uma quantidade mínima de quesitos em um contrato sem deixar de garantir os

direitos básicos das partes? Como as empresas de software encaram essas questões? Quais as lições que podem ser levadas para novos empreendimentos?

Finalmente, esta pesquisa visa contribuir no sentido de buscar responder os questionamentos apresentados, construindo um panorama geral da forma como os contratos celebrados eletronicamente, envolvendo sistemas online, são feitos hoje em dia. A partir dos dados coletados, identificar alternativas e caminhos viáveis, potencializando novos e melhores contratos capazes de atender da melhor forma possível ambas as partes.

1.3 Metodologia

Trata-se de uma pesquisa descritiva, desenvolvida através da utilização do método dedutivo, ou seja, a partir de premissas obtidas com a leitura do material disponível o trabalho busca explicitar o conteúdo de tais premissas, utilizando o procedimento comparativo das conclusões gerais atingidas inicialmente, objetivando chegar a uma conclusão quanto ao tema proposto.

Somente serão levadas em consideração licenças disponibilizadas eletronicamente para software e serviços online, uma vez que não são objeto do presente estudo as licenças de uso disponibilizadas junto a produtos distribuídos em mídias físicas, como CD ou DVD.

O trabalho possui uma abordagem de caráter investigativo e dialético, com relacionamento dos dados bibliográficos.

1.4 Estrutura do trabalho

Este trabalho apresenta-se estruturalmente dividido em 7 Capítulos.

No primeiro Capítulo são apresentados o tema da pesquisa e sua limitação, seus objetivos gerais e específicos, a motivação e a metodologia utilizada e a estrutura do trabalho.

O segundo Capítulo é dedicado aos contratos em geral, abordando sua origem e evolução, seus princípios orientadores e sua posição no contexto globalizado.

No terceiro Capítulo são abordados produtos e serviços online, com sua origem e caracterização, suas definições e principais características.

No quarto Capítulo são analisados os contratos de software e serviços online, seu histórico, os tipos de contratos eletrônicos aplicáveis e suas modalidades, finalizando com uma visão dos problemas e desafios enfrentados no contexto globalizado.

No quinto Capítulo é apresentada a aplicação de questionários para usuários e empresas de software, obtendo sua visão e expectativas sobre o tema do trabalho.

No sexto Capítulo é feita uma análise comparativa, com base nos dados obtidos através dos questionários, de contratos de software e serviços online.

O estudo finaliza com o sétimo Capítulo, em que se apresenta a conclusão da pesquisa.

2 CONTRATOS

Este Capítulo apresenta uma introdução aos contratos em geral. Abordando sua evolução histórica dos contratos, de sua concepção clássica até a moderna, e seus princípios orientadores. Uma visão dos contratos no contexto globalizado é discutida e encerra o Capítulo.

2.1 Concepção Clássica

Contratos são utilizados desde a antiga Roma para a circulação de bens e riquezas, no Direito Romano se tinha uma grande categoria denominada Convenção, da qual faziam parte os contratos (dotados de extremo rigor formalista e protegido via *actio* – como era chamada a ação judicial) e os pactos (sem rigor formalista e não protegidos pela *actio*). Portanto, o cidadão romano não acreditava na possibilidade de contrato sem a existência de um elemento material – exteriorização da forma (1), como o contrato escrito ou a entrega da coisa em uma compra e venda – fundamental para gerar a própria obrigação. Tamanho formalismo contratual pode ser atribuído a pouca utilização da escrita, bem como pela alta carga religiosa da sociedade, já que, o contrato só seria protegido pelos deuses se observasse a forma normatizada (2).

As categorias de contratos eram *verbis*, *re* ou *litteris* (verbais, das coisas e escritos, respectivamente) conforme o seu elemento formal, como expressão verbal de certas palavras (como em um ritual religioso), ou a efetiva entrega da coisa, ou pela inscrição no livro do credor (chamado *codex*). Essas três categorias possuíam proteção judicial, prevista no *ius civile* – conjunto de regras aplicadas aos cidadãos romanos exclusivamente –, ou seja, poderia ser reclamada sua execução via *actio* (3).

Mais tarde, a *actio* foi atribuída a quatro pactos de utilização frequente pelos romanos, sendo eles a compra venda, a locação, o mandato e a sociedade. Surgindo, assim, a categoria dos contratos que se celebravam *solo consensu*, isto é, pelo acordo de vontades, dispensando o rígido formalismo do direito romano (3)(1). Porém, apenas esses quatro contratos consensuais eram reconhecidos como tal. Nos demais (*verbis*, *re* e *litteris*) continuava a prevalecer a materialidade da declaração sobre a vontade das partes.

Vale salientar que

Entre as obrigações contraídas pelo consentimento (*obligationes consensu contractae*), surgiu o contrato de compra e venda, no Direito

Romano, com seus três elementos fundamentais: a coisa, o preço e o consentimento (*res, pretium et consensus*). Nasceu, assim, a *emptio venditio* (compra e venda), no sistema contratual do *ius gentium* (direito das gentes), em fins da República, das relações entre romanos e os estrangeiros, despida de formalidades, diferenciando-se da *mancipatio* do sistema *ius civile* (direito civil), da Lei das XII Tábuas (450 a. C.), em que o formalismo era fundamento de sua validade (*uti lingua mancipassif*). Essa avenca[sic] era sancionada pelas ações de boa-fé (*actiones bonae fidei*), tendo o pretor a liberdade de apreciação pelo bom e pelo justo (*ex bono et aequo*) (4).

Durante a idade média, o formalismo exigido pelo direito romano teve sua importância diminuída face a vontade contratual, colocando em evidência a palavra dada, que passa a obrigar independente da sua forma, gerando obrigação e sujeitando a sanções quem a viola (*pacta sunt servanda*), bem como a violação passa a equivaler a um pecado (5).

Com o crescimento das relações mercantis desse período, passou a buscar-se uma maior rapidez nas contratações e o formalismo contratual se mostrava um entrave às contratações. Portanto passou-se a valorizar o consenso nas relações contratuais, remetendo ao entendimento de que a obrigação deve nascer de um ato de vontade e que, para criá-la, é suficiente a sua declaração (6). O acordo de vontades é, então, reconhecido como fonte de obrigações morais e religiosas (7).

Nos séculos XVII e XVIII a Escola do Direito Natural, com sua base racionalista e individualista, seguindo os passos dos estudiosos da Idade Média, desenvolve a teoria clássica do contrato baseada no princípio da autonomia da vontade, ou seja, o nascimento das obrigações se encontra na vontade livre dos contratantes (7).

A teoria do Contrato Social de Jean-Jacques Rousseau, que ensinava que o homem nasce livre e por toda parte encontra-se acorrentado. Ao fazer isso, questionava os motivos de levarem o homem natural a viver sob os “grilhões” da sociedade. Afinal, o homem se associa aos demais para superar obstáculos naturais à sua sobrevivência e como nenhum homem possui autoridade natural sobre os demais, cria-se o pacto social, uma série de convenções que busca organizar a vida em sociedade e criar uma forma de autoridade legítima entre os homens. Desta forma, a ordem social é um direito sagrado alicerçado em convenções e, portanto, não natural (8), é uma criação humana.

A base de toda e qualquer sociedade seria o contrato. Portanto, é com base nessas convenções, nesse pacto social, que os homens organizam sua vivência em sociedade, através do qual obrigações são assumidas, bens são adquiridos. O contrato além de fonte das obrigações entre indivíduos constitui o alicerce de toda e qualquer autoridade. Tanto que o próprio Estado retira sua autoridade de um contrato, que é, portanto, a base da lei estatal.

O contrato não obriga porque assim estabeleceu o direito; é o direito que justifica

seu valor por derivar de um contrato. A teoria do contrato social remete, portanto, à ideia de importância da vontade do homem (9) (8). Em suma, a vida em comunidade é baseada na relação consensual estabelecida intersubjetivamente, onde o contrato é instrumento obrigatório.

Já na sociedade de século XIX, o chamado Estado Moderno, a concepção tradicional do contrato se consolida com base no individualismo econômico da época, a vontade conferia obrigatoriedade aos contratos e não a lei, esta se limitava apenas a colocar à disposição das partes instrumentos para assegurar o cumprimento das obrigações contratadas (10). César Fiuza destaca quatro dogmas firmados nesse período, quais sejam:

- a) deveria haver uma redução da oposição entre o indivíduo e o Estado (que era visto como mal necessário);
- b) princípio moral da autonomia da vontade: a vontade é o elemento essencial na organização do Estado, na assunção de obrigações, por exemplo;
- c) princípio da liberdade econômica;
- d) concepção formalista de liberdade e igualdade: a preocupação era a de que a liberdade e a igualdade estivessem, genericamente, garantidas em lei, independente de sua efetividade prática (11).

O princípio ideológico desse período era a liberdade de contratar. O Estado só interviria em caso de descumprimento contratual, fazendo valer as vontades livremente estabelecidas pelas partes.

Após a metade do século XIX e começo do século XX, filósofos e juristas começaram a contestar o princípio da autonomia da vontade, ao constatar que a liberdade prometida por tal princípio não seria absoluta, prevalecendo a vontade do mais forte, em riqueza e poder, na relação, não havendo uma “justiça contratual”. Em uma sociedade dividida em classes, com grandes diferenças econômicas, todos eram considerados iguais e livres juridicamente pela concepção clássica. Em razão de tamanha desigualdade entre as partes, o Estado precisou interferir e dirigir os contratos no intuito de não ver frustrada a lógica do capitalismo e manter o regime de mercado, visto que o contrato tornou-se instrumento de opressão das classes menos favorecidas.

2.2 *Concepção moderna*

Após duas Guerras Mundiais, a teoria clássica é revista e surge o conceito moderno de contrato que temos hoje. O contrato se modifica e sofre interferência estatal, para interferir na economia, dirigindo os contratos, pois o liberalismo gerou, na verdade, opressão das camadas populares da sociedade e essas, em um dado momento, passaram a reivindicar outros direitos, e não apenas a igualdade perante a lei. Assim como o Estado

passa de Liberal para Social em meados do século XX o contrato também passa de liberal para social.

O Estado intervencionista, do bem-estar, é consolidado no século XX alterando paradigmas contratuais da concepção clássica, ou seja, o livre consentimento e a igualdade formal e legal das partes. Ao contrário do Estado Liberal, que visava assegurar a liberdade, a vida e a propriedade individual, o Estado social, ou *Welfare State*, assegura os direitos sociais do homem. Agora, além de garantir a liberdade e a autonomia contratual, também há uma intervenção na relação contratual para promover a justiça social. O Estado passa a regular a atividade econômica dentro do sistema capitalista visando coibir abusos e fomentar o desenvolvimento econômico e social. (12)

Na visão moderna, a autonomia contratual é limitada pela função social do contrato. Uma vez que os efeitos dos contratos têm consequências sociais devem, portanto, cumprir seu papel tendo em conta a sociedade e não apenas o indivíduo.

Carlos Alberto Bittar comenta que:

Cresce o sentido de coletivização, que eclode a partir da conscientização da gravidade da problemática social, debilitando-se a noção e a posição do homem como indivíduo. No plano obrigacional, corolário é a denominada “socialização do contrato”. Substitui-se, então, a ideia de “indivíduo”, como centro de preocupações, pela de “homem localizado” na sociedade; acentua-se o predomínio do social sobre o individual, característica principal do mundo contemporâneo, e que no Estado concentra a condução (13).

Mesmo limitada, a vontade das partes continua sendo o elemento principal na formação do contrato e esse continua sendo obrigatório entre os contratantes. Entretanto, é possível a modificação do contrato através do Poder Judiciário em situações nas quais se extrapolem os limites da liberdade de contratar em detrimento da coletividade, não se atenda a sua função social, nem ao princípio da boa-fé (que é visto na próxima seção).

A função social limita, mas não exclui, a autonomia da vontade dos contratantes, havendo apenas um redirecionamento da autonomia privada para promover a “justiça social”. O que se busca modernamente é um equilíbrio dos contratos.

2.3 Princípios orientadores do direito contratual

O direito contratual se baseia em quatro princípios fundamentais, que são: o da autonomia da vontade, o do consensualismo, o da força obrigatória dos contratos e o da boa-fé (6).

Segundo o **princípio da autonomia da vontade**, as partes tem ampla liberdade de contratar, podendo celebrar ou não contratos, sem qualquer interferência do Estado.

Podem celebrar qualquer dos contratos descritos em lei ou realizar combinações, criando contratos inominados. Esse princípio teve seu ápice após a Revolução Francesa, em razão dos ideais de individualismo e a pregação de liberdade em todos os campos.

O **princípio do consensualismo** decorre da moderna concepção de que o contrato decorre do consenso, do acordo de vontades. O contrato se encontra perfeito e acabado no momento que as partes acordam sobre os seus termos. Alguns poucos contratos ainda dependem da entrega do objeto, após o acordo de vontades, para se aperfeiçoarem, por exemplo um contrato de depósito, só se aperfeiçoa depois do consenso e da entrega da coisa ao depositário.

Através do **princípio da força obrigatória** dos contratos é representada a força vinculante das convenções. Ninguém é obrigado a contratar (autonomia da vontade), contudo aqueles que o fizerem, desde que o contrato seja válido, têm a obrigação de cumpri-lo. Tal princípio funda-se na necessidade de segurança nos negócios (função social dos contratos) e na imutabilidade dos contratos, uma vez que o acordo de vontades faz lei entre as partes (*pacta sunt servanda*).

Por fim, o **princípio da boa-fé** requer que as partes tenham comportamento correto durante todas as fases do contrato, da sua formação ao cumprimento, tendo relação com o princípio segundo o qual ninguém pode se beneficiar da própria torpeza. Esse Princípio defende que a intenção manifestada na declaração de vontade deve prevalecer sobre a linguagem literal, como por exemplo em um contrato onde o preço acertado foi R\$1.000,00 e no texto, por um erro qualquer, foi escrito R\$10.000,00, não será possível cobrar o valor incorreto, ainda que conste no contrato escrito, pois a intenção das partes era realizar um negócio de R\$1.000,00.

Outros princípios também são considerados quando da interpretação dos contratos, como o princípio da supremacia da ordem pública, que impõe limites ao princípio da autonomia da vontade ao tentar projetar o interesse social nas relações intersubjetivas, buscando manter a moral, a ordem pública e os bons costumes; o princípio da relatividade dos efeitos dos contratos, eis que tais efeitos devem ser restritos as partes contratantes não sendo oponíveis contra terceiros; e o princípio da função social dos contratos, que pode ser resumido como:

A função social do contrato serve precipuamente para limitar a autonomia da vontade quando tal autonomia esteja em confronto com o interesse social e este deve prevalecer, ainda que essa limitação possa atingir a própria liberdade de não contratar, como ocorre nas hipóteses de contrato obrigatório. Tal princípio desafia a concepção clássica de que os contratantes tudo podem fazer, porque estão no exercício da autonomia da vontade. Esta constatação tem como consequência, por exemplo, possibilitar que terceiros, que não são propriamente partes do contrato, possam nele influir, em razão de serem direta ou indiretamente por ele atingidos (14).

Percebe-se que existe uma fusão dos princípios clássicos dos contratos com alguns

surgidos de teorias modernas, buscando aplicar a justiça social aos contratos e, ao mesmo tempo, conciliar os interesses das partes e da sociedade.

2.4 Contratos no contexto Globalizado

Caio Mário afirma em sua obra que

Qualquer indivíduo - sem distinção de classe, de padrão econômico, de grau de instrução - contrata. O mundo moderno é o mundo do contrato. E a vida moderna o é também, e em tão alta escala que, se se fizesse abstração por um momento do fenômeno contratual na civilização de nosso tempo, a consequência seria a estagnação da vida social. O homo economicus estancaria as suas atividades. É o contrato que proporciona a subsistência de toda a gente. Sem ele, a vida individual regrediria, a atividade do homem limitar-se-ia aos momentos primários (1).

Tendo em vista a importância das relações contratuais para a sociedade em geral e, não haveria como ser diferente, o seu atual aspecto eletrônico, os contratos eletrônicos assumem um papel de destaque nessa nova realidade que nos é apresentada, a realidade de um mundo globalizado. Onde, desde o desenvolvimento de tecnologias, assim como a expansão das comunicações, quase tudo é impulsionado pelo fenômeno de globalização, que integra mercados em uma velocidade surpreendente. Com tão intensa diversificação e com tantas possibilidades de inter-relacionamentos em escala mundial, o próprio papel das nações soberanas é relativizado, já que tem na territorialidade uma de suas maiores características (15).

A Globalização é um fenômeno tão antigo quanto os Estados, haja vista que o conceito de globalização está intimamente associado ao comércio internacional, iniciando-se este com as primeiras navegações. Quando o homem se lançou ao mar em busca de novas terras e riquezas, também estabeleceu contato com outros povos que lhe proporcionaram uma série de “produtos” totalmente desconhecidos, que aguçaram o interesse da sociedade europeia dos séculos XV e XVI. Assim, para obter mercadorias vindas de terras distantes a exploração marítima foi sendo aperfeiçoada e o embrião do comércio internacional começava a se desenvolver. Essa modalidade de “comércio” era praticamente unilateral, visto que somente os exploradores obtinham reais vantagens com as trocas realizadas (16).

Como ensina Demétrio Magnoli, “Globalização é o processo pelo qual o espaço mundial adquire unidade” (17), diante dessa afirmação e do anteriormente exposto pode-se concluir que a globalização é um processo e não um fenômeno. Não tendo, portanto, dez ou vinte anos, mas quatrocentos ou quinhentos, pois quando começaram as explorações navais a globalização nasceu, assim sendo, o processo de globalização é tão antigo quanto alguns países.

Diante dessa realidade globalizada, com uma relativização das fronteiras físicas, a economia se “mundializa”. Ainda, é correto afirmar que o capitalismo nasceu internacional e seu conceito de acumulação promove a transgressão de fronteiras, com o capital circulando livre de controle no mundo todo.

O acesso a informações mundiais em um curto espaço de tempo, quase simultâneo atualmente, vem ao encontro do processo de globalização, visto que os países tem maior possibilidade de conhecer características das demais culturas mundiais, questionando-se acerca de sua herança cultural e comparando-a com outras nações. Isso faz com que o poder estatal necessite de mais cuidado em sua manipulação, eis que esse não mais está centralizado nas mãos do Estado, agora mero detentor de certas prerrogativas sociais.

Uma vez que o processo de globalização é complexo e em constante mutação, acompanhando as tecnologias de cada época, influencia no direito em geral. E esse tenta acompanhar o processo de globalização e disciplinar as relações humanas daí decorrentes, criando e modificando institutos jurídicos aplicáveis a essas relações, principalmente no âmbito econômico.

Sabe-se, por exemplo, que vários institutos do direito brasileiro foram inspirados em teorias estrangeiras, como as que deram origem a responsabilidade civil do Estado no direito administrativo, incorporada do direito Francês, ou a influência do direito Italiano no campo processual. Contudo, essa influência do direito estrangeiro no direito nacional cresceu muito nas últimas décadas, devido à globalização e as facilidades do comércio pela Internet. Isso levou a inserção de uma variada gama de produtos, línguas, valores e elementos de culturas estrangeiras no país. Nem sempre há tempo de adaptar estes novos elementos ao direito brasileiro antes que sejam absorvidos pelos costumes, visto que o processo legislativo é lento e cheio de falhas, permitindo a existência e aplicação de leis que não mais refletem a realidade social, como o Código Penal Brasileiro que é de 1940 e sofreu poucas alterações desde então.

Enzo Roppo afirma que o contrato é a “veste jurídica das relações econômicas” e por isso o instituto central da economia capitalista. Em virtude dos novos mercados introduzidos na era globalizada, o contrato passou de coadjuvante a personagem principal da economia mundial (10).

No mundo globalizado, não basta apenas ter conhecimento do sistema legal nacional, é preciso também ter conhecimentos de normas legais de outras nações. Antes de celebrar contratos elaborados em outros países, deve-se ter em mente que não existe uma regra universal padronizando negócios e contratos. O melhor exemplo disso acontece com as leis e os contratos internacionais. No mundo ocidental, os países de tradição romano germânica e seguidores do que é denominado *civil law* acordam e negociam de maneira muito diversa daquela utilizada nas nações de tradição anglo-saxã, seguidores da *common law*. Portanto, quando se está ajustando um contrato com uma empresa de um país es-

trangeiro, é essencial conhecer a cultura do local onde o contrato é celebrado, como forma de entender certas cláusulas que são usualmente propostas, assim como determinadas formas de negociar.

A técnica legislativa e redacional norte americana, por exemplo, é resultante do desenvolvimento da *common law*, desde a sua base inglesa até os dias de hoje nos Estados Unidos, onde recebeu alguns traços de *civil law*. Em relação às cláusulas em geral, existem, tanto nos EUA como no Brasil, regras básicas como as que tangem as partes, preço acordado, restituição, foro e objeto do contrato, que derivam da origem do direito contratual. No que diz respeito à redação dos contratos nos países de tradição anglo-saxã, deve-se estar atento a algumas práticas particulares, que são a inclusão de cláusulas, que para o comércio internacional são usuais, visto que algumas nações já incorporam essas cláusulas ao seu uso frequente por já possuírem uma maior experiência comercial internacional. Com relação aos norte americanos, a diferença redacional dos contratos fica clara logo na parte introdutória, onde as *definitions*, cuidadosamente explicadas, são destaque. Além disto, nos contratos financeiros internacionais, é comum encontrar cláusulas como *Conditions Precedents*, *Representations and Warranties* e *Events of Default*.

Cláusulas que merecem atenção especial, ao celebrar contratos internacionais, são as que dispõem acerca da lei aplicável e foro para resolução de conflitos decorrentes do contrato, pois são elas que definirão qual a nacionalidade da lei que regerá todos os aspectos do contrato, bem como o local onde serão resolvidas as disputas, respectivamente. Em alguns casos, é melhor escapar das leis locais, pois pode haver total desconhecimento da legislação estrangeira utilizada, correndo-se o risco de ficar sem proteção legal ao concordar com termos desconhecidos por ignorância das minúcias da lei estrangeira. Tendo em conta esse fato, crescem no mundo dos contratos internacionais, as cláusulas que preveem a solução de eventuais conflitos mediante um tribunal arbitral internacional, como forma de procurar imparcialidade para resolução do conflito, que algumas vezes uma lei local não proporciona. Isto gera certa segurança para as partes na hora de negociar.

Entre os mais importantes e renomados tribunais arbitrais, podemos citar a Corte de Arbitragem da CCI - Câmara de Comércio Internacional, situada em Paris; a *London Court of International Arbitration* sediada em Londres e a *American Arbitration Association*, localizada em Nova York.

Cumprе destacar que na tentativa de harmonizar algumas normas relativas a contratos, a Câmara de Comércio Internacional, edita desde 1936 os Incoterms (*International Commercial terms*), que descrevem minuciosamente várias modalidades de compra e venda, dispondo desde a responsabilidade até os eventuais riscos negociais. Outra tentativa de pacificação da matéria é a Convenção de Viena sobre Compra e Venda Internacional.

Essas relações de interdependência, cada vez mais estreitas, a que a globalização obriga os Estados, trazem como consequência a perda da essência da soberania nacional, e parece que a preservação dessas soberanias – ainda que o conceito de soberania seja modificado – depende da garantia, pelos Estados, de seu crescimento e fortalecimento político e, sobretudo, econômico. O mercado globalizado tende a fazer com que as necessidades econômicas impulsionem os sistemas políticos a se organizarem em direção a formas globalizadas ou, no mínimo, “em macroformas estatais”, onde os Estados abrem mão de uma parcela de sua autoridade em favor de um órgão ou comunidade com competência supranacional que busca regular certos aspectos dos relacionamentos em âmbito internacional, como o Mercosul e a União Europeia.

3 PRODUTOS E SERVIÇOS ONLINE

O presente Capítulo aborda os produtos e serviços online, mostrando a diferença entre o que ocorria antes da popularização da Internet e as possibilidades de aquisição de produtos digitais. A seguir é apresentado o software como serviço – *Software as a Service* (SaaS), sua origem e conceituação, também são tecidos comentários acerca da computação em nuvem e licenciamento de serviços online.

3.1 Do tradicional ao digital

Antes da Internet as negociações realizadas a distância envolviam um longo período de tempo, dependendo do meio de comunicação utilizado, por exemplo uma compra e venda realizada através do telefone envolveria horários disponíveis em comum para as partes poderem acertar detalhes do negócio, em seguida entrarem em contato com consultores sobre o negócio pessoalmente ou também por telefone. E, finalmente, seria necessária a assinatura de um documento que demandaria mais tempo para que as partes analisassem o contrato, assinassem e remetessem suas respectivas cópias do documento.

Com a Internet o mesmo processo passou a ser praticamente imediato, pois todo o tempo necessário para negociações se reduz drasticamente, em uma compra e venda realizada online, por exemplo, não há necessidade de assinatura física de documentos, o comprador simplesmente escolhe o produto, concorda com um contrato padronizado e realiza o pagamento (que também pode ser realizado online) e aguarda a entrega do produto.

Nos negócios realizados online é possível, também, a aquisição de produtos ou serviços que se encontram em formato digital, como software, músicas ou livros (e-book). Antes de um maior desenvolvimento da Internet, mesmo produtos digitais necessitavam aguardar o tempo de entrega física (Disquete, CD/DVD) ao cliente. Atualmente, é possível fazer download de produtos digitais diretamente da Internet, tornando o processo de aquisição praticamente instantâneo.

3.2 Software como serviço - SaaS

No contexto dos produtos digitais, temos os típicos programas e os serviços. Um programa pode ser transmitido de algum lugar da Internet, como o site de seu fornecedor, diretamente para o computador do usuário. No ato da instalação do produto o utilizador

deve aceitar os termos do contrato de uso disponibilizado pelo fabricante do produto. Já no caso de um serviço online, não há necessidade de que dados ou quaisquer conteúdos sejam instalados no computador do usuário. Todos os dados e informações são mantidos pelo serviço online, em locais fisicamente desconhecidos do usuário. O cliente apenas tem acesso às interfaces e ferramentas para acesso ao serviço, o que permite manipular seus dados e informações, o qual denominou-se *Software as a Service* (SaaS).

3.2.1 Origem

É correto afirmar que o conceito de um SaaS é quase tão antigo quanto a computação comercial (18). Com a expansão da Internet na décadas de 1990, surgiu uma nova categoria de computação centralizada, chamada de ASP (*Application Service Provider*) que constituía, conforme Taurion,

um modelo de hospedagem da aplicação, no qual o cliente adquire o software e o instala em um provedor remoto. Por exemplo, o cliente adquire a licença de uso de um ERP e o hospeda em um servidor externo. A diferença com relação ao modelo tradicional é que no ASP, em vez de instalar e operar o aplicativo nos seus servidores, ele fica em servidores externos. Se um dia o cliente não quiser mais usar este provedor externo, mas rodá-lo internamente, como ele “possui” o software, simplesmente o instala em seus próprios servidores (19).

O modelo ASP levantou muitos rumores durante essa época, pois especialistas teorizaram os software se transformariam em serviços e que aplicativos existentes iriam ser alugados remotamente em questão de minutos conforme necessário, o que se denominava "aplicativos na torneira"(18). Contudo, a capacidade de compartilhamento de dados e processos do ASP era limitada e os produtos resultantes desse modelo não ofereciam significativas vantagens econômicas em relação ao modelo tradicional. Assim, com o passar do tempo, chegou-se a conclusão de que tal modelo não oferecia benefícios reais aos seus usuários e a maioria das empresas ASP deixou de funcionar.

Pode-se dizer que esse mesmo modelo voltou na forma de SaaS, mas ele sofreu mudanças. A tecnologia se mostra mais madura e os modelos de negócio, mais sólidos; a própria infraestrutura da Internet se apresenta mais vantajosa para iniciativas com tal proposta. O atual sucesso do modelo SaaS pode ser visto como uma extensão da tendência de terceirização, que move muitas funções ditas não essenciais e, até mesmo, algumas realmente essenciais para fora das empresas (18).

O SaaS, surgiu por volta de 1999, porém apenas no final da última década passou a ganhar um espaço considerável de mídia e entre os usuários. Uma das iniciativas pioneiras foi o salesforce.com, embora atualmente muitos outros já se encontram disponíveis sob este modelo (19).

3.2.2 Definição

Desde os primórdios, os aplicativos foram desenvolvidos e comercializados como produtos. Sendo assim, o usuário final necessitava também da infraestrutura física (como computador) para utilizar o produto. Isso gera despesas na aquisição da licença de uso do software e também despesas de hardware, energia, espaço físico, manutenção dos software, entre outras.

Porém esse modelo tradicional começou a se mostrar antiquado e os usuários começaram a migrar para um novo modelo de entrega de software, o chamado *Software as a Service* (Software como serviço). De maneira geral, *Software as a Service* (SaaS) pode ser definido como um modelo de distribuição de software no qual os aplicativos são hospedados por um provedor de serviço e é disponibilizado para os clientes através de uma rede, geralmente a Internet. Diferenciando-se do modelo tradicional de distribuição de software, em que o produto é adquirido e instalado no computador do usuário.

No modelo SaaS o fornecedor é proprietário do software, e este roda na estrutura de hardware do fornecedor. O usuário “aluga” o uso do software, geralmente através de pagamentos mensais, quando for necessário pagamento. No caso de serviços disponibilizados para o usuário de forma gratuita, a empresa fornecedora gera seu lucro através da venda de publicidade.

No modelo tradicional de entrega de software, um produto é vendido para um cliente e o pagamento por ele é feito no momento da entrega ou durante o processo de seu desenvolvimento. Neste novo modelo – SaaS – não há cobrança pelo desenvolvimento ou aquisição do software. Esse é distribuído através da Internet, sendo passível de utilização por vários clientes ao mesmo tempo e cada um deles pagará somente pelo que utilizar do serviço, sendo algumas vezes livres de custo para o usuário. Retirando da responsabilidade dos clientes custos com manutenção do software e hardware, por exemplo.

Como principais características do SaaS pode-se citar:

- **Arquitetura multi-cliente:** todas as partes compartilham uma estrutura comum e uma base de código centralizada, isso permite ao fornecedor maior velocidade de inovação, liberando novas versões mais corretas e com maiores funcionalidades, economizando o tempo que antes era gasto com manutenção de versões desatualizadas;
- **Aplicações configuráveis:** SaaS suportam configurações, por parte do usuário, que são um conjunto de opções e parâmetros que afetam as funcionalidade e aparência do serviço. Não é possível ao cliente alterar o código fonte da aplicação, o esquema do banco de dados ou as interfaces gráficas fornecidas com o serviço;
- **Rápida atualização:** as aplicações são atualizadas mais frequentemente que os software tradicionais, muitas vezes semanalmente ou mensalmente. Como a hospede-

dagem é centralizada, quaisquer atualizações realizadas se tornam visíveis, de forma transparente, a todos os clientes sem haver necessidade de reinstalação específica por parte de cada cliente;

- **Disponibilidade:** SaaS permite o acesso e utilização dos aplicativos disponíveis no mercado através de uma rede remota ou Internet. O software não é instalado no computador do cliente, mas no servidor do provedor do serviço. Isso faz com que o software esteja disponível para o cliente a qualquer momento, independentemente de sua localização .

Esse modelo de software como serviço traz diversos benefícios para as parte envolvidas. Ao cliente, pois este paga pelo que realmente usa, existindo ainda a possibilidade de utilizar o serviço por algum tempo e, caso não o julgue satisfatório, rescindir o contrato. Já para o provedor do serviço, é possível atender mais precisamente a necessidade dos clientes, visto que não há customização dos serviços.

Segundo Chong e Carraro, pode-se definir duas grandes categorias de SaaS, quais sejam:

- Serviços de linha de negócio, oferecidos à empresas e organizações de todos os tamanhos. Muitas vezes constituem grandes soluções empresariais personalizadas, destinadas a facilitar os processos de negócios como finanças ou relações com clientes;
- Serviços voltados ao consumidor, que são oferecidos ao público em geral. Geralmente vendidos em forma de assinatura, mas frequentemente são distribuídos aos consumidores, sem custo e suportados através de publicidade (20).

O SaaS dispensa, ainda, os contratos de manutenção com o usuário, pois tal atividade fica a cargo do provedor do serviço e não mais do contratante. O usuário passa apenas a usar o software, sem se preocupar com as atividades de instalação e manutenção (19).

3.3 Computação em nuvem

Relacionado aos serviços disponibilizados online temos a computação em nuvem, que consiste em uma nova abordagem em relação ao software, onde este não mais necessita, via de regra, estar instalado na máquina do usuário ou em seu servidor, estando disponível e rodando via web. Ou seja, há a entrega de soluções de TI como serviço, a exemplo da eletricidade distribuída na rede elétrica. É utilizado o poder da computação coletiva, através de recursos compartilhados em diversos computadores configurados para agirem

como um único sistema. Sendo seu grande trunfo a flexibilidade da alocação de recursos *on demand* (21).

Os serviços de computação na nuvem são divididos em três classes, levando em consideração o nível de abstração do recurso provido e o modelo de serviço do fornecedor. O nível de abstração pode ser visto como a camada de arquitetura onde os serviços das camadas superiores podem ser compostos pelos serviços das camadas inferiores. As três classes de serviço são:

- **Infraestrutura como Serviço (IaaS):** aqui são oferecidos serviços de infraestrutura *on demand*, isto é, são oferecidos recursos “de hardware” virtualizados como computação, armazenamento e comunicação. Este serviço fornece servidores capazes de executar softwares customizados e operar em diferentes sistemas operacionais. Possui, também, aplicações que funcionam como interface para a administração da infraestrutura oferecida. Por compor a camada inferior da nuvem é responsável por fornecer a infraestrutura necessária para as camadas intermediária e superior ;
- **Plataforma como Serviço (PaaS):** oferece como serviço um ambiente no qual o desenvolvedor pode criar e implementar aplicações sem necessidade de se preocupar em o número de processadores ou a quantidade de memória que estão sendo utilizados para o executar uma tarefa. Por utilizar a camada inferior, fornece uma infraestrutura com alto nível de integração, compatível com sistemas operacionais, linguagens de programação e ambientes de desenvolvimentos; e
- **Software como Serviço (SaaS):** compõe a camada superior da arquitetura da nuvem. Disponibiliza aplicações completas na forma de serviços online ao usuário final, como visto anteriormente.

A principal vantagem da computação em nuvem é a possibilidade de acesso a dados e aplicações em qualquer lugar, desde que haja conexão com a Internet, garantindo mobilidade e flexibilidade aos usuários.

Nesse modelo de nuvem é que ganhou força a figura do software como serviço (*Software as a Service* – SaaS) diferenciando-se do modelo de software como um produto. Para o usuário, é um software que não é instalado localmente, sendo pago por uso (*by demand*), sendo que os exemplos mais comuns são gratuitos, como o Google Drive e o Skydrive, que são serviços de armazenamento e edição de documentos, onde se tem um aplicativo completo rodando remotamente na nuvem, sem que o usuário saiba onde se encontram os computadores responsáveis pelo seu funcionamento.

3.4 Licenciamento

O acesso a aplicações SaaS é vendido, frequentemente, sob um modelo de assinatura, onde os clientes pagam uma taxa para utilização do serviço. A estrutura de custos varia conforme a aplicação, onde os fornecedores podem cobrar desde uma taxa fixa para um acesso ilimitado a alguns ou todos os recursos do aplicativo ou taxas variáveis baseadas no uso (20). É possível encontrar ofertas de SaaS também gratuitamente.

Independente de haver uma pagamento ou não pelo serviço, a contratação desse está sujeita a um licenciamento de uso, onde são apresentados os direitos e deveres do fornecedor e do usuário. Via de regra, por tratar-se de um software implementado em plataforma web, os termos de licenciamento são apresentados ao usuário quando esse realizar seu primeiro acesso ao serviço contratado, permitindo que tenha conhecimento dos termos da licença de uso antes de começar a efetiva utilização do serviço oferecido.

4 CONTRATOS DE SOFTWARE E SERVIÇOS ONLINE

Este Capítulo apresenta o histórico dos contratos de software e serviços online. Define contratos eletrônicos e contratos de licença de uso de software, em suas modalidades *shrinkwrap license* e *clickwrap license*. O Capítulo é finalizado com comentários acerca dos problemas e desafios dos contratos eletrônicos no contexto globalizado.

4.1 Histórico - visão geral

Em meados do século XX, os maiores usuários de computadores eram as grandes corporações, já que aqueles eram máquinas muito caras e enormes – denominadas *mainframes*, consistindo basicamente em máquinas de processamento de dados, podendo ocupar salas inteiras. Para seu correto funcionamento necessitavam de um software desenvolvido exclusivamente para uso em cada máquina especificamente. O software era customizado para o cliente, ou seja, desenvolvido e adaptado apenas para aquele uso específico que se procurava (22), um processo, também, extremamente caro, eis que se tratava de uma nova tecnologia, seria como se, fazendo uma analogia com a indústria de automóveis, para tipo de carro produzido fosse necessário criar um combustível específico (23).

Assim, os contratos realizados entre as partes (empresas) eram passíveis de negociação e elaborados por advogados. Os contratos e a participação de advogados nas negociações eram parte do dia a dia desse tipo de negócio (22). Tais contratos eram firmados com cada usuário e definiam os limites de uso do software. Ao usuário, chamado Licenciado, era dada a possibilidade de discutir os termos do contrato, eis que participava ativamente da relação contratual, ao fim da qual ocorria a entrega efetiva do programa pelo desenvolvedor ao usuário.

Como avanço da tecnologia, houve uma diminuição no preço das máquinas e o seu tamanho, surgindo assim o computador pessoal (“PC”) na década de 1980, gerando um novo mercado, no qual esses equipamentos se tornaram objetos comuns. Chegando a ter milhões de unidades vendidas, mas ainda precisando de programas para seu funcionamento, o que gerou uma verdadeira “mina de ouro” para as *softwarehouses*, como eram chamadas as empresas que desenvolviam esses programas, que passaram a ter como usuários pessoas físicas e não só empresas. Com a expansão, em nível global, da utilização de computadores pessoais, inúmeros software foram lançados e passaram a ser largamente

licenciados, surgindo assim a contratação em massa na informática (23).

Era impossível negociar isoladamente cada contrato com cada usuário que tentasse utilizar um software, pois as contratações passaram a ocorrer aos milhões, mas havia interesse das *softwarehouses* de consolidarem seu direito impondo certas restrições ao uso de seus produtos. A realidade mostrava que seria impossível negociar isoladamente cada contrato com cada usuário que pretendesse usar os produtos de uma *softwarehouse*.

Nesse período de transformações do cenário, nasce em seguida o comércio eletrônico, um modo de fazer transações comerciais de forma virtual, independente das barreiras territoriais. Necessitando também o meio virtual da proteção dos direitos autorais dos produtores de software, pois agora o contato com o usuário era inexistente. Assim, o computador passou a ser responsável, inclusive, pela entrega de produtos e serviços digitais.

Nesse cenário de “contratações em massa, economia globalizada e comércio eletrônico” surgiu a necessidade de se criar um mecanismo de proteção que se mostrasse efetivo, no momento da disponibilização do produto ao mercado, e que ao mesmo tempo se adequasse às necessidades do período e as inovações que surgiam. Já eram conhecidos os mecanismos legais de proteção nas contratações em massa, caso dos contratos de transporte, seguros, fornecimento de luz, entre outros, os chamados contratos de adesão (ou por adesão). As empresas de software encontraram nesse mecanismo uma forma segura de proteger seus interesses, momento em que surge o contrato de adesão de licença de programa de computador. Nasce, daí, o contrato de adesão de licença de programa de computador, a *Shrinkwrap License*, seguida por seu similar no meio eletrônico, a *Clickwrap License* (23).

4.2 Contratos eletrônicos

É importante fazer uma diferenciação entre contratos informáticos e contratos eletrônicos, eis que são modalidades contratuais distintas. Contratos informáticos são os contratos que têm por objeto os bens produzidos pela informática, tais como os contratos de licença de uso de software, de desenvolvimento de software, de locação de equipamentos, de *leasing* de máquinas, de manutenção de equipamentos, de manutenção de bases de dados, entre outros (24), independente do meio através do qual é celebrado o contrato. Já os contratos eletrônicos são aqueles celebrados através de um meio informático ou eletrônico (usados aqui como sinônimos), nesse caso não importa o objeto do contrato, mas o meio através do qual ele foi celebrado, seja Internet através de email ou chat, seja por meio de telemarketing, por exemplo. Em síntese, contrato informático é uma classificação quanto ao objeto do contrato e contrato eletrônico é uma classificação quanto ao meio em que se celebra o contrato (25).

Para evitar confusões quanto ao entendimento do presente trabalho, será utilizada

apenas a denominação contrato eletrônico em detrimento de contrato informático, eis que o enfoque primário do trabalho é o meio em que ocorrem os referidos contratos, uma vez que seu conteúdo está definido e limitado em software e serviços online.

4.3 Contrato de licença de uso de software

Cumprido destacar que o contrato de licença de uso é apenas uma das modalidades de contrato tendo como objeto software, Manoel J. Pereira dos Santos faz a seguinte classificação dos contratos envolvendo software:

- licença de software;
- contrato de desenvolvimento de software; e
- contrato de prestação de serviços de suporte ou manutenção (26).

O contrato de licença de uso de software tem por fim autorizar ao adquirente de uma cópia de um programa a utilização do mesmo, com determinadas finalidades e restrições. Manoel J. Pereira dos Santos define o contrato de licença de uso de software como uma modalidade de negócio jurídico através do qual alguém, denominado Licenciante, concede a outrem, denominado Licenciado, o direito de exploração econômica e/ou utilização do programa de computador (26).

Para os programas desenvolvidos sob encomenda, os chamados “programas especiais”, aplica-se a forma tradicional de contratação (negociação e assinatura de um documento) para as licenças de uso de software. Em regra, tais programas não se encontram disponíveis para o público em geral. Assim, pela essência deste contrato, deverá o mesmo ter um caráter individual e ser assinado pelas partes, ainda que seja possível encontrar licenças corporativas mundiais (GLP – *Global License Program, Worldwide Agreement* ou *Select Agreement*) (23).

No tocante aos “programas-produtos” ou software de prateleira – aqueles comercializados para o público em geral e cuja documentação é encontrada em sua embalagem – a forma mais utilizada para contratação das licenças é o contrato de adesão, pois como visto não há a possibilidade de negociar os termos dos contratos com cada usuário que adquirir o programa. Contratos de adesão são aqueles em que as cláusulas são determinadas por apenas uma das partes, sem que haja a possibilidade de negociação dos termos do contrato, só há duas possibilidades: aceitar o contrato como é apresentado ou não aceitar.

Essa conceituação de contrato de licença de uso é de suma importância, ainda que acabe por ser genérica, devido as já referidas possibilidades que podem decorrer deste tipo contratual, ou seja, o contrato envolvendo software.

4.3.1 Contratos de licença de uso envolvendo software e serviços online

No princípio das contratações em massa as empresas de software distribuíam programas de computador com sua licença de uso inserida na embalagem da mídia física, como disquete, CD/DVD. Tal licença continha os termos e condições de uso do programa, sendo o que convencionou-se chamar de *shrinkwrap agreements* nos Estados Unidos. Esse nome deriva das palavras inglesas *Shrink* que significa romper e *Wrap* que significa embrulho ou embrulhar, ou seja, romper a embalagem, já que era dessa forma que o usuário tomava conhecimento dos termos da licença de uso dos programas que adquiria.

Posteriormente, o usuário ao instalar o produto, concretizava a aceitação ou não de tais termos e condições através de cliques sucessivos em uma versão digital da licença. Tal prática já foi analisada doutrinária e jurisprudencialmente, sobretudo nos países da *Common Law*, que acabaram por validar esta modalidade de contrato de adesão condicionando-o a manifestação de vontade do adquirente ao concordar ou recusar os termos da licença e não mais ao simples fato de romper o lacre da embalagem como defendiam alguns estudiosos inicialmente (27). Em suma, a *shrinkwrap license* é um contrato de adesão de licenças de uso de software, utilizado para a comercialização de “programas-produto” destinados a circulação de massa (26).

Emir Iscandor Amad ensina que tal tipo de instrumento apresenta as seguintes características:

- a) não são assinadas pelo usuário;
- b) estão impressas e contidas na embalagem ou impressas na própria caixa;
- c) não há possibilidade do usuário negociar as cláusulas;
- d) limitam o direito de uso e disposição do programa;
- e) visam estabelecer uma relação contratual entre o produtor e o usuário;
- f) vinculam as partes a partir da abertura da embalagem contendo o programa (23).

Em razão das inúmeras facilidades encontradas nesta modalidade contratual, como a economia de tempo e dinheiro, passou a ser empregada, também, na contratação realizada em ambiente eletrônico, como na Internet. As empresas oferecem seus produtos e serviços online, em páginas na Internet e, antes da conclusão do contrato, o usuário possui a sua disposição as cláusulas contratuais para leitura e deve manifestar sua total adesão ou não a estas. Tal manifestação de vontade é exteriorizada através de cliques sucessivos em caixas de diálogo com dizeres do tipo “*I AGREE*”, “*ACEITO*”, ou outro que indique plena aceitação por parte do usuário. A doutrina norte americana denominou esta modalidade de contratação de *Clickwrap License*, sendo também chamada de *Clickwrap Agreements*, *Web-Wrap License Agreements* e *Mouse-Click Contracts* (26). Essa modali-

dade é aceita mais facilmente pela doutrina e jurisprudência porque há a possibilidade de leitura integral do texto com termos da licença antes do consentimento ser manifestado.

Dentre outras informações que devem constar na licença disponibilizada nessa modalidade, pode-se destacar:

- a) informação do preço do software;
- b) ao usuário deve ser dada a oportunidade de não aderir aos termos, encerrando a tratativa;
- c) lembrar ao futuro licenciado que o uso do programa fica condicionado às restrições imposta pela licença
- d) que só haverá contratação caso sejam aceitos tais limites;
- e) oportunizar ao contratante que reveja os termos e que concorde, inequivocamente, ao clicar em um campo próprio para aceitação (23).

Por exemplo, ao comprar uma versão do *Microsoft Office* em uma loja online, o usuário não é informado dos termos e condições de uso do produto, apenas no momento de instalação é que surgem as caixas de texto informando acerca das cláusulas do contrato e dando ao usuário a opção de aceitação ou não das mesmas. O mesmo que ocorre com a cópia física do programa.

No tocante aos serviços oferecidos online (SaaS), o cliente ou usuário final só concorda com os termos das licenças de uso do produto no momento em que possui o serviço pronto para o uso, através de uma *clickwrap license*.

4.4 Problemas e desafios dos contratos eletrônicos globalizados

A rápida evolução tecnológica vivida nas últimas décadas tem trazido novos meios para o ser humano se comunicar e, até mesmo, simular ambientes onde possa interagir com seus pares. Com isso se cria uma nova realidade de relacionamentos interpessoais, não existindo mais a figura do usuário de computador isolado dos demais. Hoje, utilizar um computador é o mesmo que estar na rede e praticamente toda movimentação nessa rede implica em alguma forma de relacionamento, eis que a interação entre usuários é facilitada, seja através de redes sociais, jogos online, até mesmo um comentário em uma página da internet pode gerar alguma forma de relação entre pessoas. E onde há relação social, há norma reguladora, surgindo assim um direito eletrônico ou digital, buscando regular as relações oriundas desse "novo" espaço.

Tendo em vista a importância das relações contratuais para a sociedade em geral e, não haveria como ser diferente, em seu aspecto eletrônico, tanto que os contratos

eletrônicos assumem um papel de destaque nessa nova realidade que nos é apresentada, a realidade de um mundo globalizado.

Percebe-se, portanto, que a globalização ocasionou uma forte ligação entre práticas sociais locais e globais, pondo fim às distâncias espaço-temporais, permitindo assim que os indivíduos tomassem conhecimento de eventos que até então eles não tinham consciência. Pode-se dizer que essa diminuição das distâncias é um aspecto positivo desse processo de globalização, na medida que os indivíduos podem agora ter contato com formas de vida diversas, abrindo a possibilidade de aprendizagem através do confronto com o diferente.

Diante desse “confronto com o diferente”, Cláudia Lima Marques declara que vivemos uma “segunda crise do contrato” em razão dessa era digital em que nos encontramos. Há uma despersonalização extrema dos contratos, em razão dos contratos de adesão em massa e cláusulas gerais, não permitindo uma clareza quanto a quem faz parte da relação de consumo, ou seja, há uma desumanização dos contratos (28).

Além da despersonalização dos contratos, temos ainda a imaterialidade (desmaterialização) do contrato, uma vez que ele é diferente dos contratos não-formais e orais, pois é celebrado de forma escrita, contudo o meio em que é celebrado dificulta a prova de sua existência, conteúdo ou momento.

A desterritorialização é tanto um benefício quanto um desafio a ser superado, pois não há mais a determinação de fronteiras físicas para a realização de negócios em meio digital. Criando a desnacionalização dos negócios e, por conseguinte, dos contratos, abalando algumas das conexões clássicas do Direito Internacional Privado como por exemplo o domicílio, a nacionalidade e o local onde os atos são praticados.

Alguns autores se referem à confiança - ou a falta dessa por parte do usuário - como o grande desafio dos contratos eletrônicos, uma vez que tais contratos são celebrados “em silêncio”, não há uma figura humana a ser associada ao outro contratante (28). Isso tudo somado aos problemas já comuns dos contratos em geral, como sua extensão e linguagem técnica.

Ademais, há ainda o despreparo da maioria das cortes para a solução de conflitos que, além de internacionais, envolvem contratos eletrônicos. É a chamada desregulamentação, pois poucos países possuem uma estrutura legal para suportar situações relacionadas aos contratos eletrônicos, sem recorrer exclusivamente ao seu ordenamento jurídico interno para solução de conflitos, ainda que sem uma legislação específica para o assunto.

5 CONTRATOS DE SOFTWARE E SERVIÇOS ONLINE SOB A ÓTICA DOS USUÁRIOS E EMPRESAS DO RAMO

Este Capítulo apresenta a visão que os usuários e as empresas de software possuem dos contratos de software e serviços online. Essa visão é expressa através dos dados obtidos com a aplicação de questionários junto a usuários e empresas de software, com a finalidade de identificar pontos importantes em relação aos contratos de software e serviços online. Finalizando o capítulo é realizada uma análise dos dados coletados. A partir dos dados coletados é desenvolvida, no Capítulo 6, uma análise de contratos de licença de uso de programas e serviços selecionados e uma comparação dos mesmos com a licença de uso unificada utilizada pela Google.

5.1 Metodologia da coleta de dados

O primeiro questionário ([Apêndice A](#)) destinado aos usuários de software e serviços online contou com 176 (cento e setenta e seis) participantes. Um segundo questionário ([Apêndice B](#)) foi submetido a 6 (seis) empresas de software. As respostas de ambos os questionários são comentadas durante esse Capítulo.

As informações foram colhidas por meio de questionários estruturados com perguntas claras e em sua maioria objetivas, buscando garantir uniformidade de entendimento dos participantes. A aplicação dos questionários ocorreu inteiramente online, sendo o primeiro distribuído em listas de e-mails, grupos de discussão e redes sociais e o segundo enviado via e-mail para as empresas. Segundo Henrique Freitas a pesquisa online oferece uma série de vantagens sobre as demais pesquisas, uma vez que o pesquisador tem a possibilidade de utilizar recursos que, em um processo normal de pesquisa, não seriam possíveis; pesando a favor do pesquisador a facilidade de desenvolvimento de todo o processo e a favor do respondente, a liberdade de participar conforme sua conveniência (29). Para garantir a confiabilidade das respostas, nenhum dos participantes precisou se identificar, sendo garantindo seu anonimato.

5.2 Respostas dos usuários

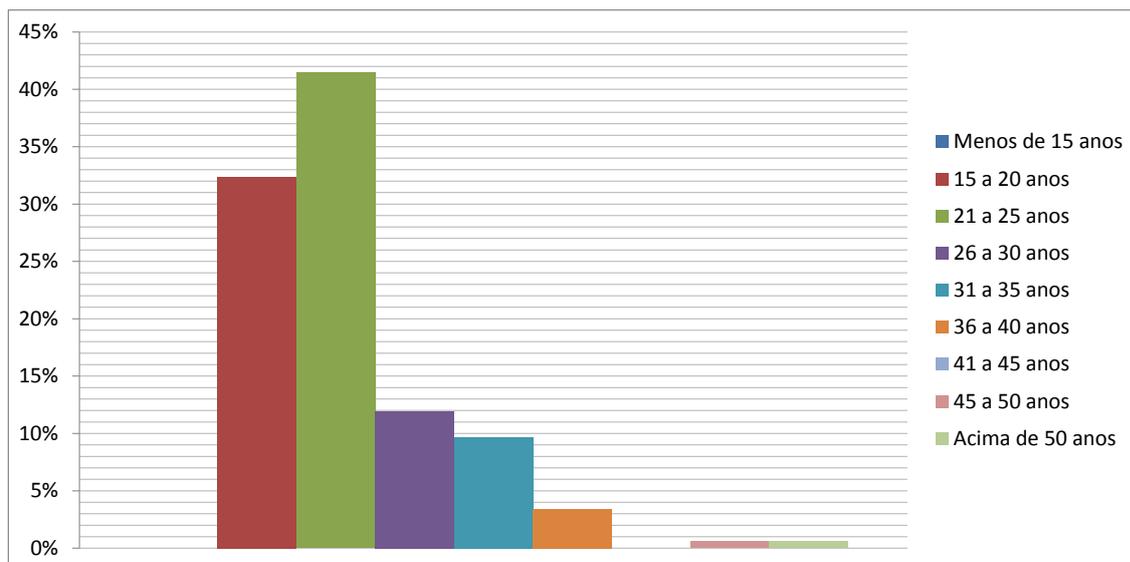
O questionário submetido aos usuários foi composto de 14 perguntas, iniciando com uma qualificação dos participantes, envolvendo sua faixa etária, grau de instrução, sexo e perfil de utilização de computadores na sequência procurou-se estabelecer uma média da quantidade de software e serviços online utilizados, a forma como os mesmos utilizam os contratos eletrônicos e tradicionais e uma avaliação de obstáculos e itens relacionados à leitura de contratos eletrônicos.

A seguir são analisadas todas as questões submetidas aos usuários e realizadas considerações a respeito das respostas.

Questão 1 – Qual a sua faixa etária?

A [Figura 1](#) demonstra que a maioria dos participantes são jovens na faixa entre os 15 e os 25 anos de idade.

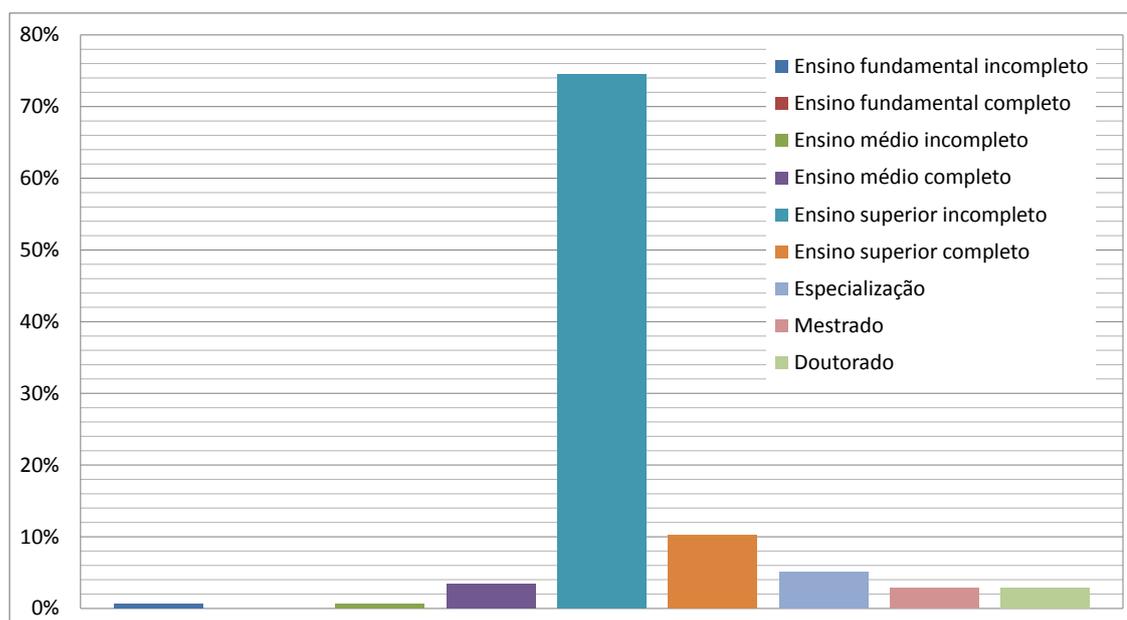
Figura 1 – Faixa etária dos usuários



Questão 2 – Qual seu grau de instrução?

A maior parte dos participantes respondeu que possui o ensino superior incompleto como pode ser visto na [Figura 2](#), indicando, através da forma em que se deu a coleta dos dados combinada com a faixa etária predominante, uma grande participação de estudantes universitários.

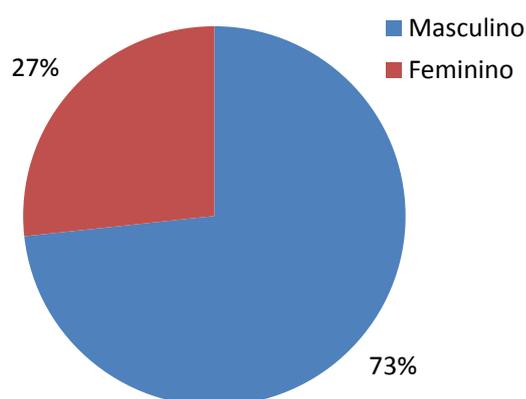
Figura 2 – Grau de Instrução dos usuários



Questão 3 – Qual seu sexo?

As respostas indicam uma maior participação do sexo masculino na pesquisa (Figura 3). Mesmo que essa não tenha sido direcionada a um público ou grupo específico e a participação tenha se dado de forma voluntária.

Figura 3 – Sexo dos usuários



Questão 4 – Você utiliza computadores para:

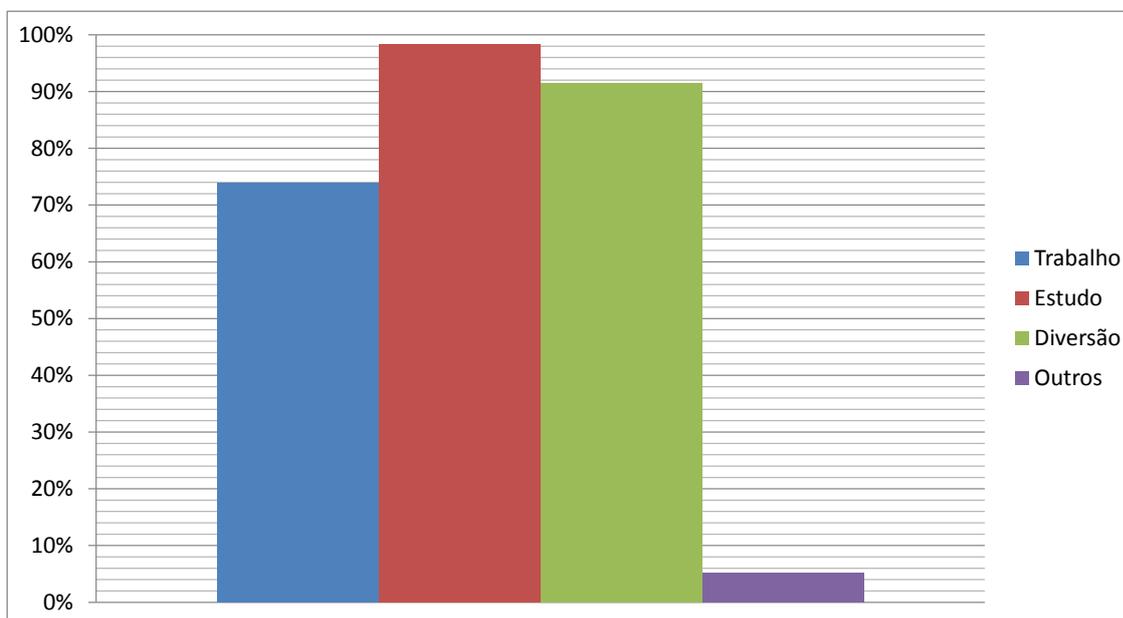
Das alternativas disponíveis para resposta, foi praticamente unânime o uso de computadores para estudo e diversão, Figura 4, corroborando a afirmação de uma grande participação de estudantes na pesquisa. Algumas alternativas apontadas no campo “Outro” dessa questão foram: informação, comunicação e compras. Saliente-se que essas

respostas poderiam integrar as categorias disponíveis no próprio questionário a depender da interpretação que seja dada a cada uma delas.

Questão 5 - Quantos software, em média, você usa por dia?

A [Figura 5](#) mostra que a quantidade média de software utilizados pelos participantes ficou entre 6 e 10, confirmando o valor apresentado na Introdução deste trabalho. Mostrando, ainda, que conforme a quantidade de software aumenta em relação a média, diminui consideravelmente o número de usuários.

Figura 4 – Perfil de uso de computadores pelos usuários



Questão 6 – Em média quantos serviços online você utiliza por dia?

Quanto aos serviços online, a média, assim como para software, ficou entre 6 e 10 serviços utilizados, como pode ser visto na [Figura 6](#). Contudo, o número de usuários que utilizam de 1 a 5 serviços online é maior em comparação com o número de usuários de software tradicional.

Figura 5 – Média de software utilizados pelos usuários

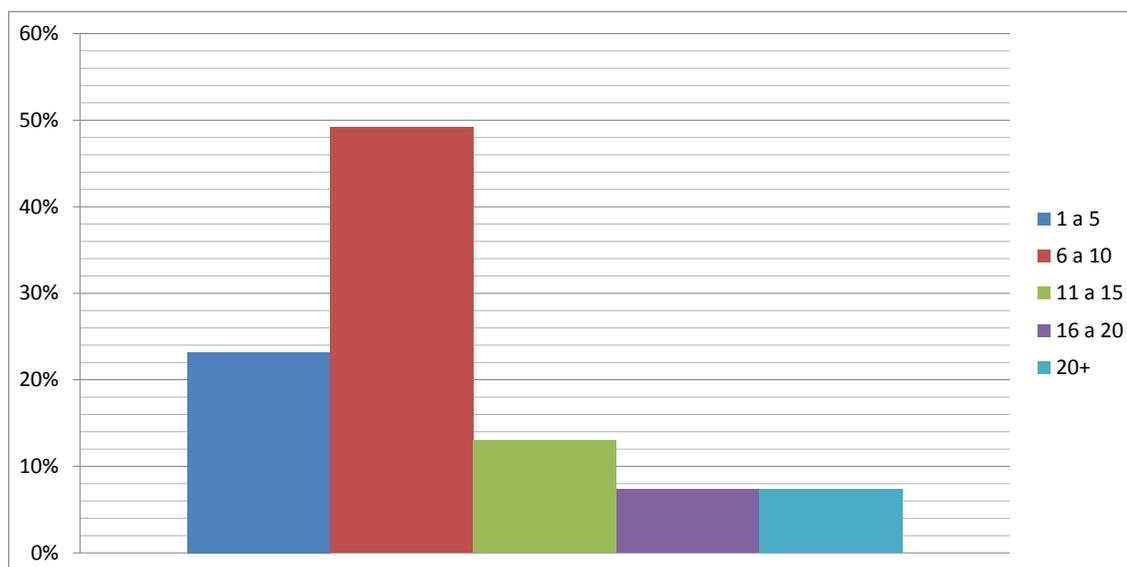
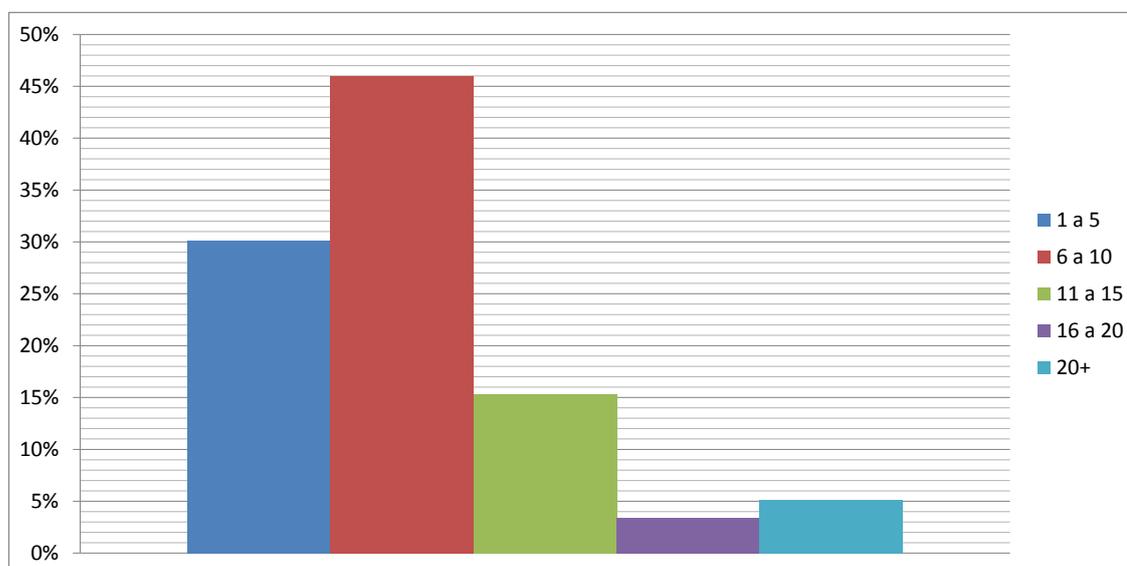


Figura 6 – Média de serviços online utilizados pelos usuários



Questão 7 – Ao instalar um software ou realizar o cadastro em um serviço online, com que frequência você costuma ler as licenças ou termos de uso antes de começar a usar o mesmo?

Como mostra a [Figura 7](#), mais de 80% dos usuários respondeu que raramente ou nunca leem as licenças ou termos de uso ao instalar um software ou realizar o cadastro em um serviço online.

Questão 8 – Ao realizar negócios fora do meio eletrônico, com que frequência você costuma ler os contratos antes de assinar?

Nesta questão, que trata dos contratos celebrados de maneira tradicional – papel e caneta – a tendência é totalmente oposta àquela apresentada na questão anterior, uma vez que 63% dos usuários declarou sempre ler os contratos antes de assinar (Figura 8).

Figura 7 – Frequência de leitura de contratos eletrônicos pelos usuários

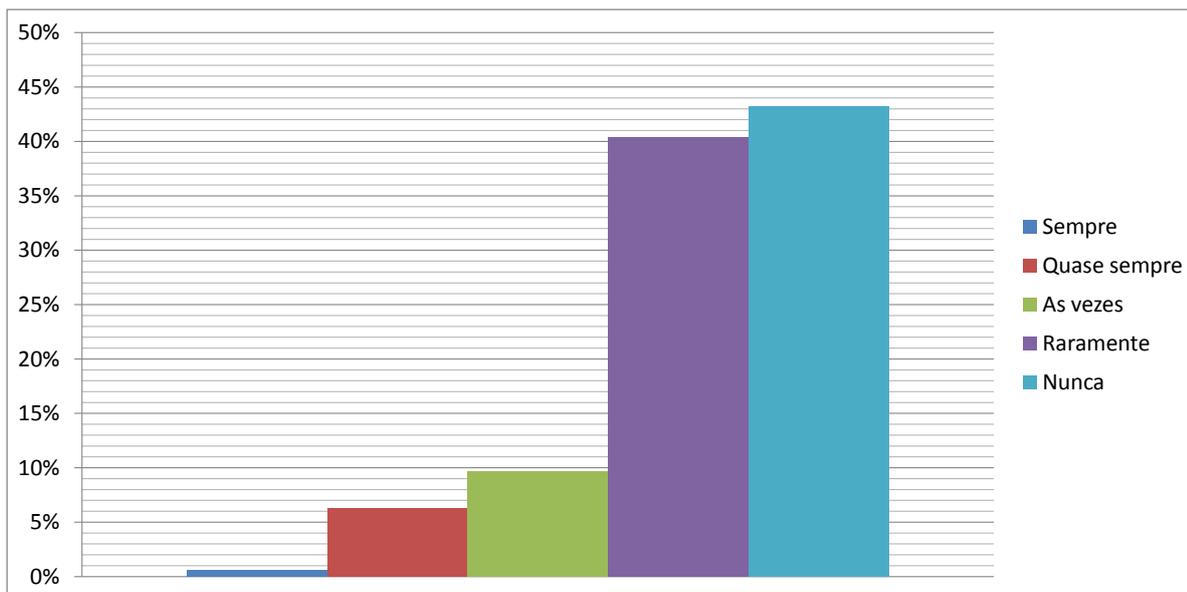
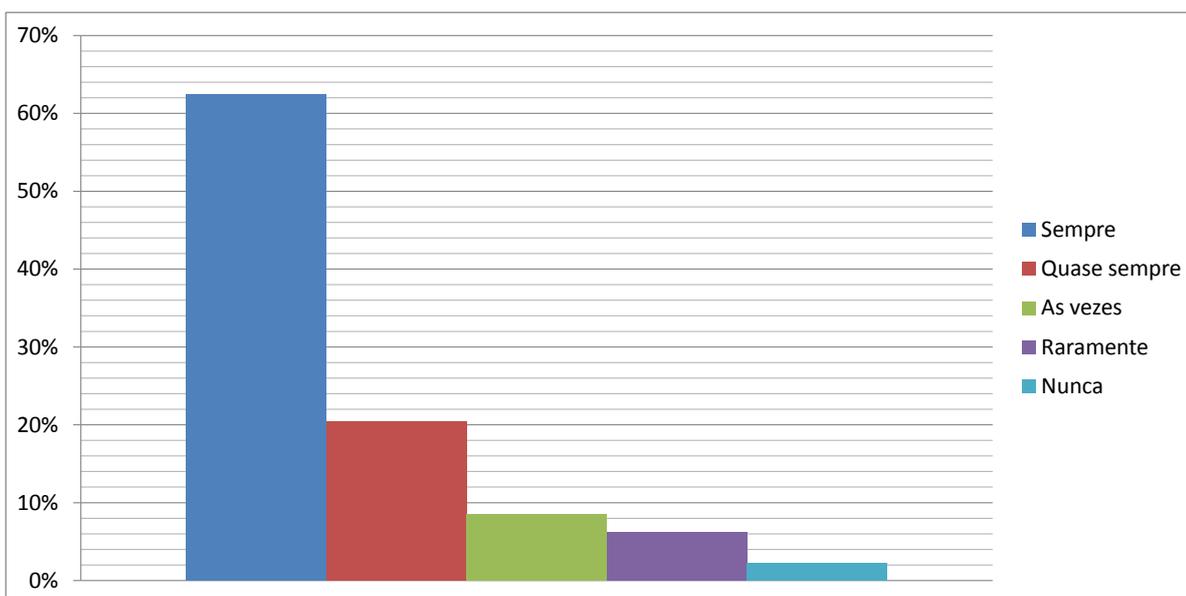


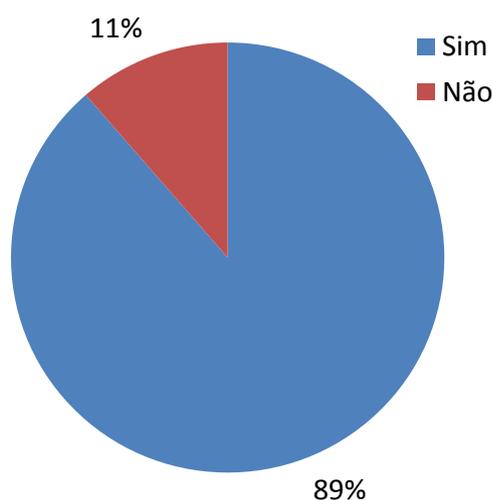
Figura 8 – Frequência de leitura de contratos fora do meio eletrônico



Questão 9 – Você entende os riscos de aceitar um contrato sem ler?

Mesmo a maioria dos usuários tendo declarado que raramente ou nunca leem os termos ou licenças de uso de software ou serviços online, 89% afirmou conhecer os riscos de aceitar um contrato sem ler o mesmo, como mostra a [Figura 9](#).

Figura 9 – Conhecimento dos riscos de não ler contratos



Questão 10 – Como você classificaria os seguintes itens em relação aos contratos digitais de software e serviços online que conhece?

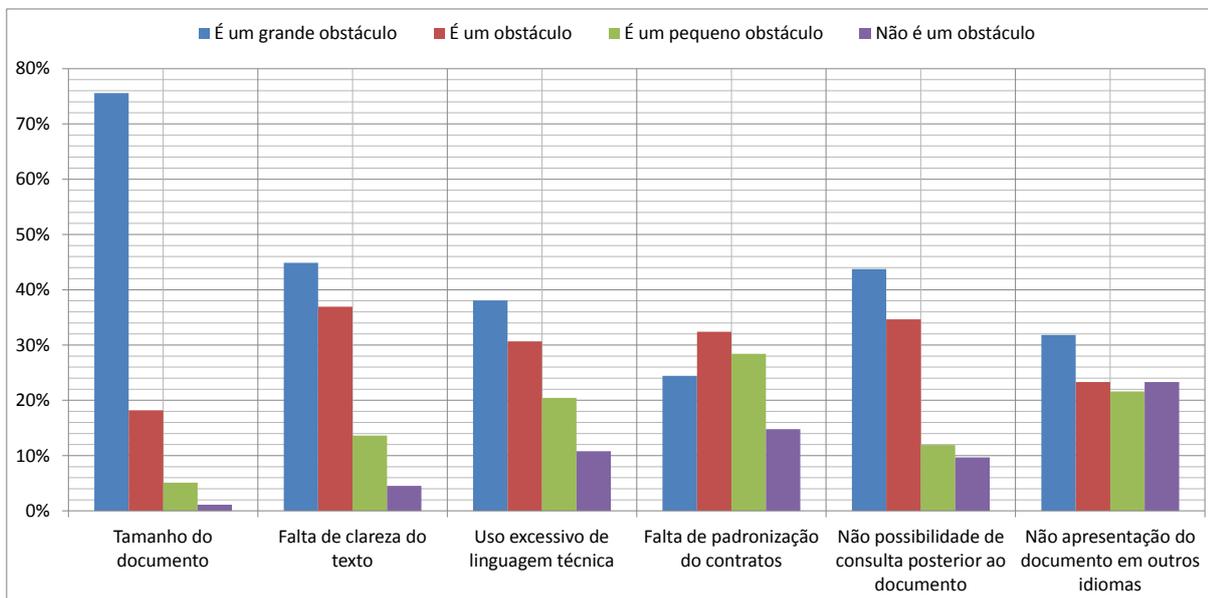
Conforme se depreende da [Figura 10](#), o tamanho excessivo do texto constitui, na opinião dos participantes, o maior obstáculo para a leitura de um contrato ou licença de uso. Seguido pela falta de clareza do texto e a não possibilidade de consulta posterior ao documento, respectivamente.

Questão 11 – Você conhece outros obstáculos à leitura dos contratos? Em caso afirmativo, liste aqueles que você julga interessante de, também, serem considerados.

A questão visa complementar os dados acerca dos obstáculos de leitura dos contratos e licenças de uso, constituindo uma questão aberta onde os usuários puderam listar outros obstáculos à leitura de contratos. As respostas dos participantes foram:

1. “Redundantes”.
2. “Quando há alterações contratuais, deveria haver um documento onde se destacassem apenas as alterações. Isto desobrigaria o usuário de ler 30 páginas com os mesmos textos que havia lido na versão anterior”.
3. “Um outro obstáculo poderia ser de o vendedor do produto ou serviço não se interessar ou até mesmo omitir algumas informações ao consumidor. Muitas vezes

Figura 10 – Classificação dos obstáculos à leitura dos contratos digitais



não há ética, e sim a premissa de que "faça tudo para vender, independente dos resultados".

4. "O documento não ser separado em páginas (como é nos papéis impressos)".
5. "Grande documento em formato que seja difícil de ler. Por exemplo, caixas de texto e fontes pequenas. Se alguém quer realmente que o contrato seja lido, ofereça a opção de exibi-lo em tela cheia, aumentar e alterar a fonte, e até opções de acessibilidade, como alto contraste e afins. Tornando-o mais confortável para todos e ajudando na conscientização do que a pessoa está concordando no contrato".
6. "Falta objetividade nos itens apresentados. Termos muito longos sem a devida objetividade que o mesmo deveria ter".
7. "Geralmente usamos a Internet de modo até impaciente, ou seja, usamos ela em uma grande parte de nosso dia-a-dia, mas queremos que ela nos "facilite a vida", que tudo seja rápido...então quando vamos nos cadastrar em algum serviço que tenha tais contratos, sempre queremos logo usufruir desse serviço, com isso a pressa fala mais alto, a falta de paciência também. A Internet nos deixou sem paciência e até, muitas vezes, menos cuidadosos. Outra questão que pesa é que somos multifuncionais na Internet, nunca estamos realizando só uma atividade, então a concentração é bem precária, é raro alguém se prender a só um cadastro de serviço e dar toda a atenção necessária. O que já não acontece quando é algum contrato físico, você está

concentrado naquilo, foi no local para aquilo, se focou só naquilo, então geralmente lerá o que está em suas mãos”.

8. “A fonte do texto é algo complicado, além do espaçamento entre as linhas”.
9. “Texto com parágrafos muito longos e aglomerados uns aos outros”.
10. “Um obstáculo não dos programas mas nosso, é a pressa que temos para instalá-lo”.
11. “Geralmente são letras muito pequenas”.
12. “O tamanho das letras é um grande obstáculo”.

Dentre as respostas dadas pode-se agrupar as de número 5, 8, 9, 11 e 12 em um grupo que trata da necessidade de que seja fornecido um documento de leitura mais acessível ao usuário. Destacando-se a indicação quanto ao tamanho da fonte apresentada nos contratos, eis que esses devem ser lidos na tela do dispositivo do usuário e não em um documento impresso como nos contratos tradicionais.

Um outro lado foi apresentado nas respostas de número 7 e 10 onde a pressa do usuário em começar logo o uso do programa ou serviço online faz com que este não dê a devida atenção às licenças que lhe são apresentadas, mostrando que nem só os contratos devem se adequar aos usuários, mas estes também devem dedicar um pouco de sua atenção aos contratos que celebra eletronicamente.

Questão 12 – Como você classificaria a importância dos itens da tabela a seguir em relação aos contratos digitais de software e serviços online que conhece?

O objetivo da questão é verificar a importância dos itens apresentados em relação aos contratos de software e serviços online. Conforme pode-se verificar na [Figura 11](#), com exceção da linguagem técnica utilizada, todos os itens foram considerados fundamentais para a maioria dos usuários. Contudo a clareza do texto e a possibilidade de consulta posterior ao documento foram considerados fundamentais por mais de metade dos usuários, tendo obtido 68% e 52% das respostas, respectivamente, nessa categoria.

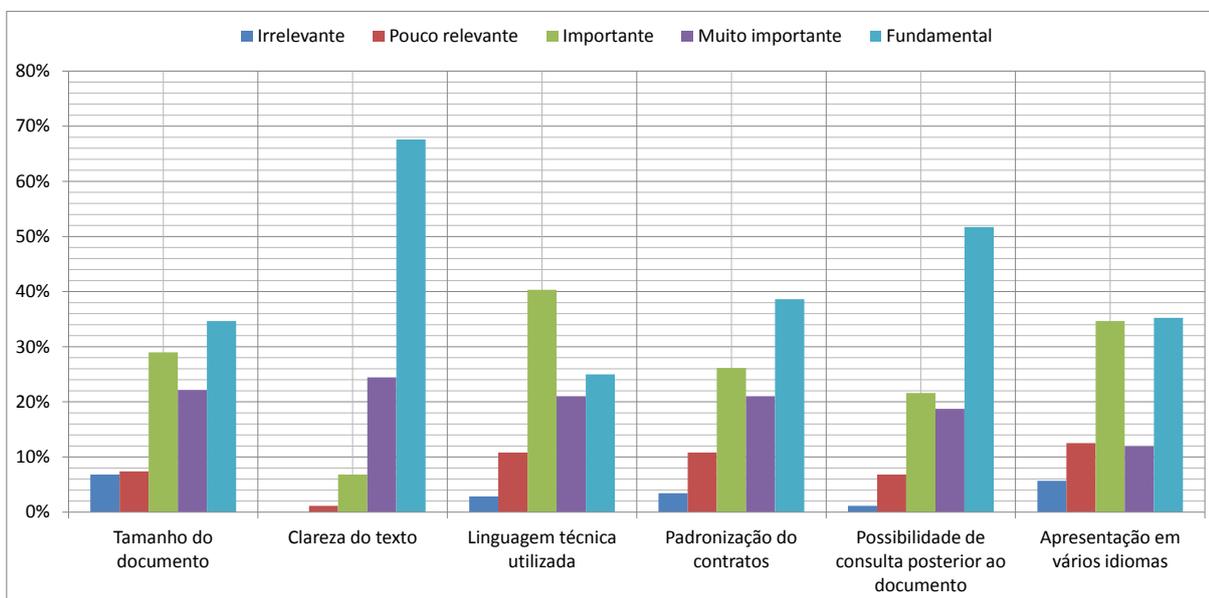
Questão 13 – Que outros itens você considera importantes em relação aos contratos digitais de software e serviços online que conhece?

Essa questão buscou um complemento para a questão 12, dando a oportunidade para que os usuários descrevessem outros itens que julgassem importantes nos contratos digitais de software e serviços online. As respostas obtidas foram:

1. “Informações sobre: custos de aquisição/manutenção; fidelização; responsabilidade na utilização; segurança dos dados; fornecimento de cópia pdf”.

2. “Talvez não uma padronização nos contratos, mas nos itens mínimos a serem expostos pela empresa e uma síntese do documento”.
3. “Sucinto”.
4. “Certificação digital”.
5. “Conteúdo descrito de forma simples, objetiva, mais resumidamente possível, que seja possível ao cliente saber e entender quais as condições que ele necessita aceitar para poder utilizar o determinado serviço”.

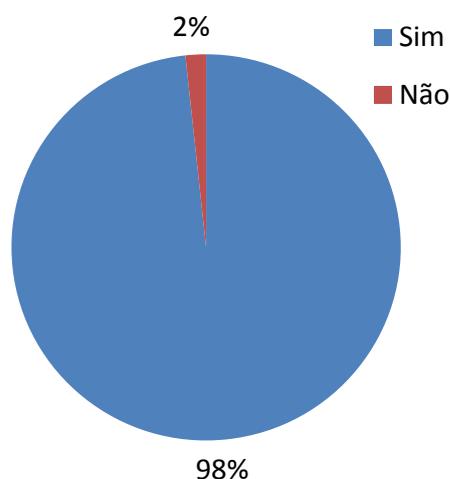
Figura 11 – Classificação de itens importantes em contratos digitais



Questão 14 – Você acha que contratos mais curtos e diretos incentivariam a leitura por parte dos usuários? Uma questão simples e muito importante para a pesquisa por tratar de assunto fulcral desta, ou seja, a simplificação dos contratos de software e serviços online teria algum impacto na leitura por parte dos usuários?

Como mostra a [Figura 12](#), foi praticamente unânime (98%) a opinião dos participantes ao afirmar que sim, contratos mais curtos e diretos incentivariam a leitura desses por parte dos usuários.

Figura 12 – Contratos mais curtos e diretos incentivariam sua leitura?



5.3 Respostas das empresas

O questionário submetido às empresas de software foi composto de 14 perguntas, com o objetivo de identificar a visão das empresas acerca dos contratos de software e serviços online, os pontos considerados importantes por essas e a possibilidade ou não de simplificação dos contratos disponibilizados pela empresa.

As seis empresas participantes são do ramo de serviços de software, envolvendo desenvolvimento de software, revenda e implantação de soluções de tecnologia da informação. Os produtos e serviços oferecidos pelas participantes foram declarados como sendo:

1. Software para Gestão de Infraestrutura de TI;
2. Desenvolvemos uma parte do “software X” (o nome foi alterado para manter o anonimato da empresa);
3. Software para gestão de outsourcing de impressão;
4. Software de gestão empresarial;
5. Jogos e aplicativos móveis.

Todas as empresas participantes da pesquisa possuem abrangência nacional e o seu público-alvo se concentra em governo, grandes empresas e pequenas e médias empresas, como pode-se ver na [Figura 13](#). A maior parte delas disponibiliza seus produtos e serviços online para os clientes, mas uma utiliza exclusivamente essa forma de disponibilização, as demais complementam o suporte através de mídias físicas ([Figura 14](#)). Apenas uma empresa declarou realizar a instalação de seus programas no local para os clientes e fornecer treinamento para os usuários.

Figura 13 – Público-alvo das empresas participantes

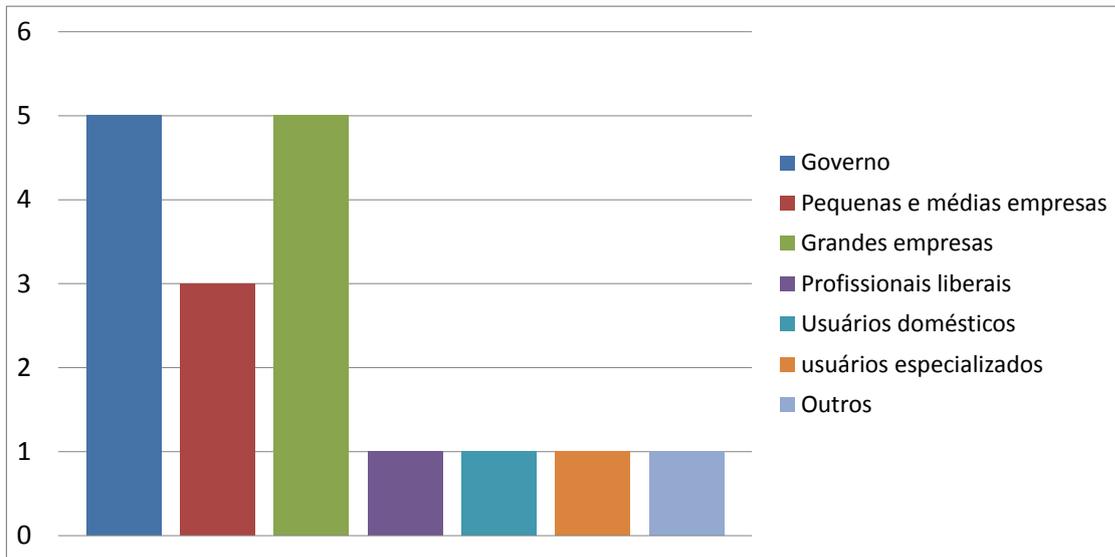
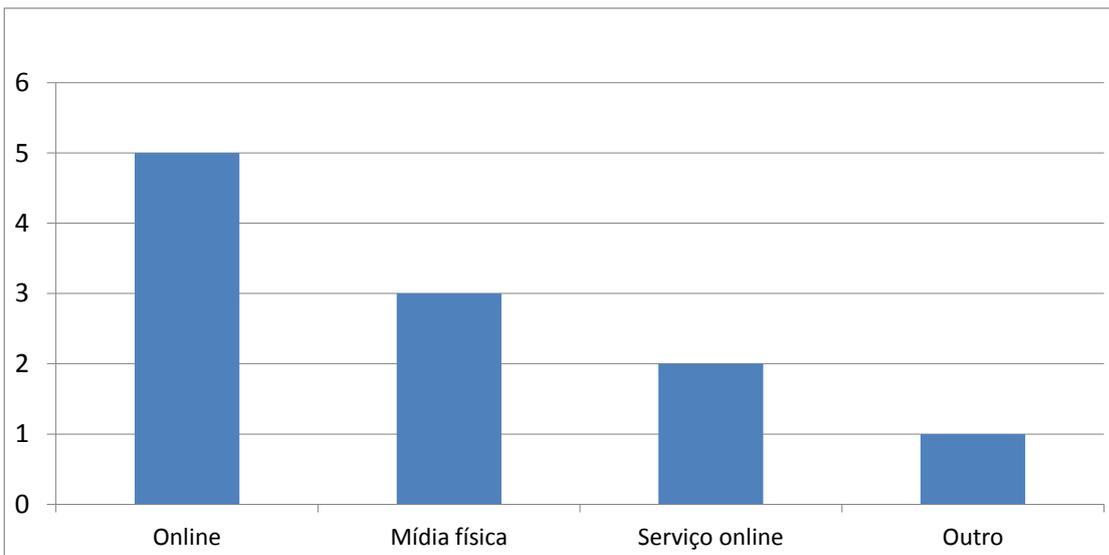


Figura 14 – Forma de oferta dos produtos e serviços para os clientes

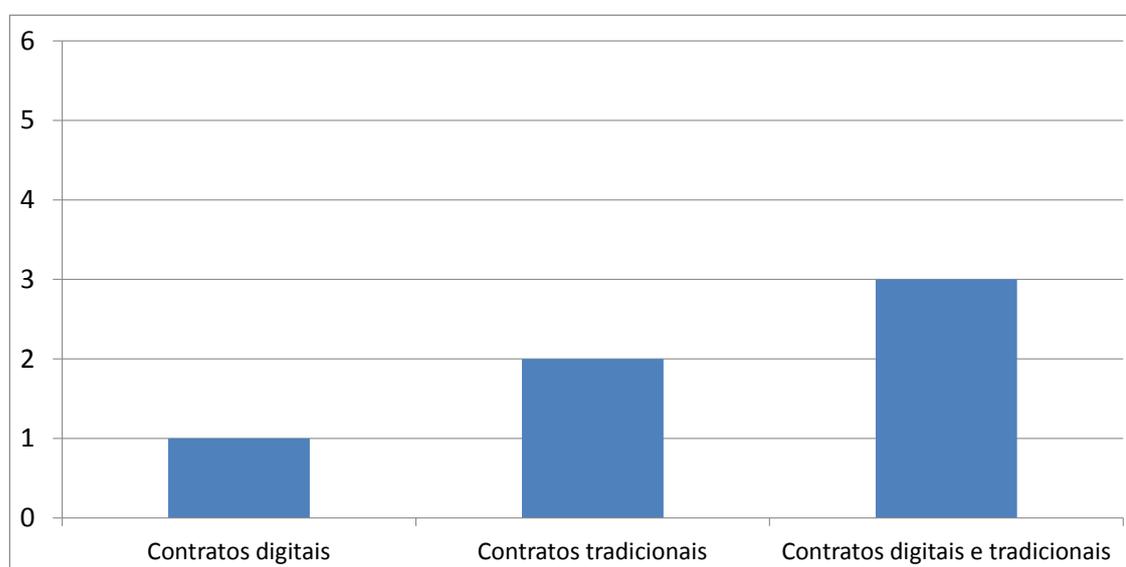


Quanto à forma de celebração dos contratos com os clientes, metade das empresas participantes utiliza contratos tradicionais (papel e caneta) juntamente com os contratos digitais, como pode ser observado na [Figura 15](#). Quanto a forma como são elaborados os contratos celebrados entre as participantes e os clientes, foi possível obter as seguintes respostas:

1. “Contrato Padrão registrado em Cartório como Instrumento Público, e Termo de Aceite assinado escaneado. Referenciando o conhecimento e adesão às cláusulas e condições do contrato público registrado em cartório”;

2. “Contendo o tempo de implementação e os benefícios do software específicos para a área do cliente”;
3. “Seguimos um modelo já existente que é ajustado para cada caso e submetido ao cliente que por sua vez normalmente o ajusta a suas políticas e diretrizes”;
4. “Contrato de serviço, com descrição completa da negociação e cláusulas padrão”;
5. “Modelo pré-existente, alterado conforme o caso para cada cliente que necessite alteração”;
6. “Modelo padronizado para todos os produtos com cláusulas padrão”.

Figura 15 – Formas de contratos utilizados entre empresa e cliente



Pode-se perceber o uso de modelos de contratos pré-definidos, sendo os contratos tradicionais utilizados para negociação direta com o cliente, eis que as respostas de número 3, 4 e 5 foram das empresas que utilizam essa forma de contratação.

Através da questão 8 (“Sobre o conteúdo dos contratos da empresa, quais os principais elementos que devem estar presentes nos mesmos?”) foi possível obter as seguintes respostas:

- Objeto do Serviço Contratado;
 - Remuneração dos Serviços;
 - Responsabilidades do Ambiente do Contratante;
 - Responsabilidades da Contratada;

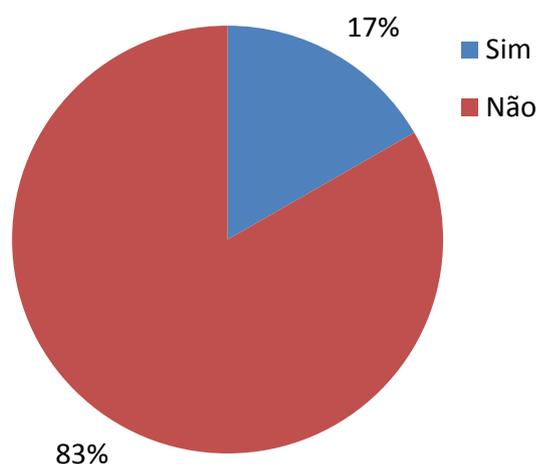
- Detalhamento dos serviços, itens de qualidade;
 - Monitoramento e fornecimento de relatórios para SLA;
 - Financeiras;
 - Multas e Juros;
 - Cancelamento.
-
- ROI;
 - SLA.
-
- Escopo;
 - Responsabilidades;
 - Validade;
 - Reajuste.
-
- Tempo SLA;
 - Prazo de contrato;
 - Valor e correção anual;
 - Direitos e obrigações;
 - Foro da localidade do contratante.
-
- SLA;
 - Responsabilidade;
 - Reajustes;
 - Manutenção.
-
- Validade;
 - Preço;
 - Responsabilidade.

Das respostas citadas depreende-se que os elementos principais dos contratos, na visão das empresas participantes podem ser reduzidos a:

- Responsabilidades das partes;
- Cláusulas financeiras, como preço, remuneração e reajustes;
- SLA (Service Level Agreement) ou Acordo de Nível de Serviço.

Da [Figura 16](#) percebe-se que no tocante a possibilidade de consulta online por parte dos clientes dos termos dos contratos celebrados, apenas a empresa que utiliza exclusivamente contratos tradicionais não disponibiliza seus contratos em meio eletrônico.

Figura 16 – Disponibilização online dos contratos para os clientes



As questões 10 a 12 tratam dos idiomas em que as empresas disponibilizam seus contratos. Uma vez que a abrangência de todas as empresas é nacional, todos os contratos são disponibilizados apenas em português. Das respostas da questão 12 (“Classifique os seguintes obstáculos para ofertar contratos em vários idiomas”) foi possível identificar os maiores obstáculos das empresas para a oferta de contratos em vários idiomas, como mostra a [Figura 17](#).

Sobre a possibilidade das empresas conseguirem associar a assinatura de um contrato digital a um cliente específico, sem haver dúvida sobre sua identificação, seja pelo uso de certificados digitais como eCPF ou eCNPJ, ou por qualquer outro meio, nota-se na [Figura 18](#) que apenas a metade delas afirmou possuir mecanismos que garantam a autenticidade da assinatura dos clientes em meio eletrônico.

Figura 17 – Obstáculos para oferta de contratos em vários idiomas

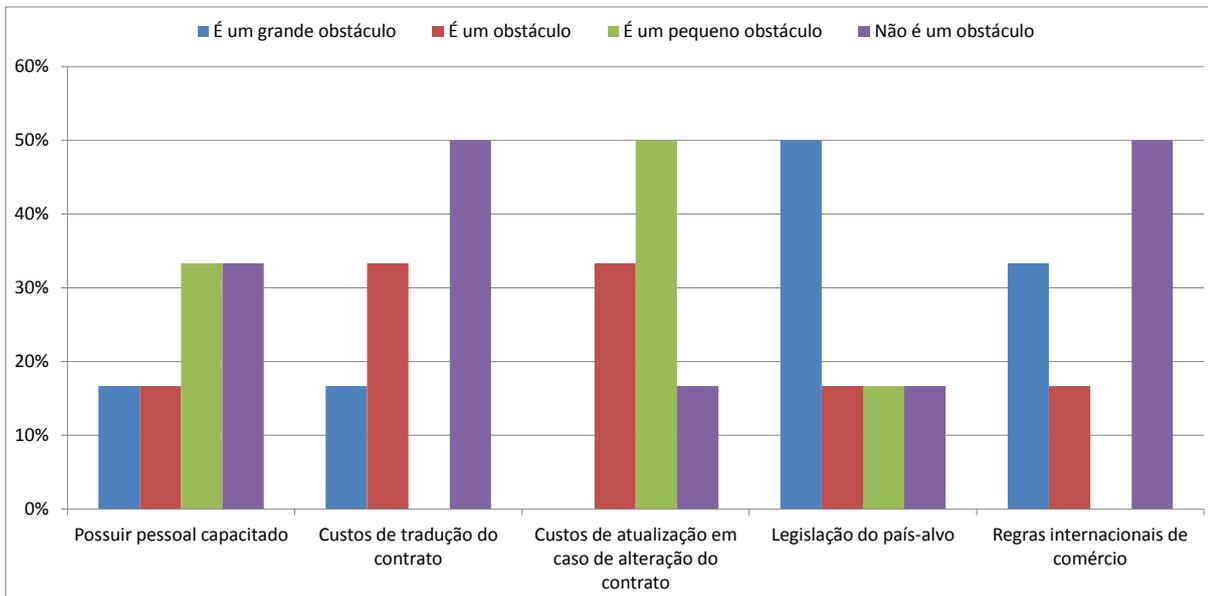
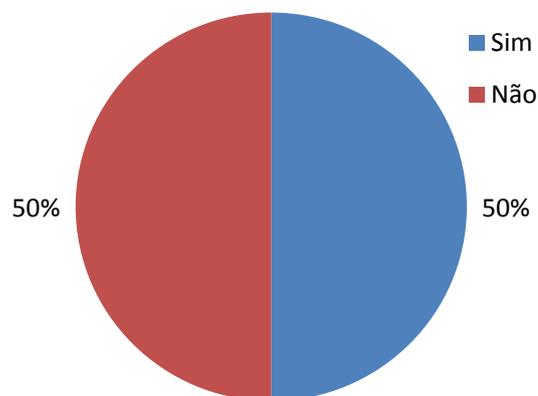
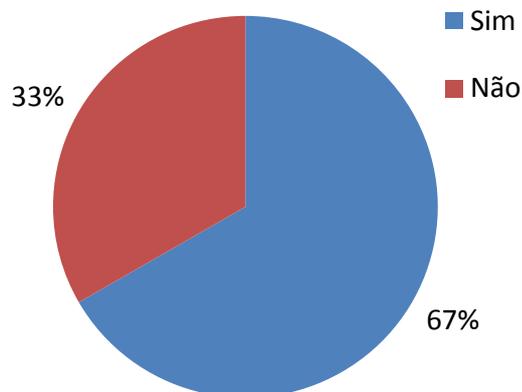


Figura 18 – Possibilidade de associar uma assinatura digital a um usuário



Quanto à possibilidade de simplificação dos contratos utilizados atualmente pelas empresas participantes, 67% acredita ser possível a simplificação dos mesmos, como mostra a Figura 19. Apenas as empresas que utilizam contratos tradicionais afirmaram não ser possível simplificar os termos dos seus contratos. Uma segue um modelo de contrato já existente na empresa e a outra realiza “contrato de serviço, com descrição completa da negociação e cláusulas padrão”.

Figura 19 – Possibilidade de simplificação dos contratos por parte das empresas participantes



5.4 Análise dos dados coletados

Diante dos dados obtidos com a aplicação dos questionários é possível traçar um perfil da opinião dos usuários e empresas de software em relação ao seu entendimento e aceitação dos contratos de software e serviços online.

Em uma análise das respostas iniciais do questionário aplicado aos usuários (questões 1 a 4) pode-se concluir que a maioria dos participantes é de jovens universitários, com uso predominante de computadores para atividades de estudo. A quantidade média tanto de programas quanto de serviços online ficou entre 6 e 10 de cada, onde é possível entendimento acerca de um igual grau de conhecimento de programas e de serviços online por parte dos usuários.

Os usuários costumam ler os contratos celebrados fora do meio digital e afirmam conhecer os riscos de aceitar sem ler os termos de um contrato, em relação a contratos de software e serviços online raramente ou nunca leem os termos de uso ou licença. Mesmo conhecendo os riscos de celebrar um contrato sem uma análise dos termos desse, a maioria celebra contratos eletrônicos sem se preocupar em conhecer seu conteúdo. Uma informação bastante preocupante para uma sociedade que cada vez mais se dirige para utilização em massa de serviços hospedados online, principalmente tendo em conta o perfil dos participantes, jovens universitários em processo de formação intelectual.

Segundo os resultados da pesquisa realizada, o maior obstáculo para que os usuários leiam os contratos de software e serviços online é o tamanho excessivo dos mesmos. Outros obstáculos são a falta de clareza do texto e a não possibilidade de consulta posterior ao documento. A forma como esse documento é apresentado foi considerado um problema para os usuários ao citar o tamanho da fonte como um obstáculo à leitura. Grandes textos em fonte pequena são ruins de ler na tela de um computador e, via de regra, apressadamente para começar a utilização do software ou serviço o quanto antes.

Os itens de fundamental importância para os usuários são clareza do texto e possibilidade de consulta posterior ao documento, mostrando que textos claros ajudam o usuário a entender os termos de um contrato e possuem interesse em ter acesso ao documento com o qual concordaram a qualquer momento após a celebração do contrato, o resultado é a aceitação quase unânime da simplificação dos contratos como um incentivo a leitura por parte dos usuários.

Quanto às respostas obtidas das empresas participantes pode-se observar que essas envolvem uma variada gama de serviços, indo desde software para gestão de infraestrutura de TI até jogos e aplicativos móveis. Todas com abrangência nacional e seu principal público-alvo são o governo e grandes empresas. A maior parte das participantes disponibiliza seus produtos e serviços de forma online para os clientes, ainda que não de forma exclusiva, complementando com a oferta de seus produtos através de mídias físicas.

Metade das empresas celebra contratos com seus clientes utilizando tanto contratos digitais quanto contratos tradicionais, sendo esses para negociação direta com os clientes. A maioria das empresas participantes utiliza contratos padrão pré-definidos, algumas vezes alterados conforme a necessidade dos clientes.

Na visão das empresas, os itens essenciais de um contrato de software são os termos de responsabilidade, cláusulas financeiras (como preço e reajustes) e Acordo de Nível de Serviço (SLA). Desta forma as empresas definem sua proteção legal no contrato e os direitos e obrigações dos clientes, bem como deixa claro que a sua remuneração e os custos para o cliente são essenciais para elas. Já o Acordo de Nível de Serviço (SLA) é importante por definir os serviços que serão prestados, em termos mensuráveis para um melhor controle.

As empresas que utilizam contratos digitais disponibilizam esses para consulta online para os clientes, permitindo a esses acesso ao seu contrato a qualquer momento. Todas as empresas participantes disponibilizam seus contratos exclusivamente em português. Esses dois itens coincidem com itens considerados fundamentais pelos usuários, quais sejam, clareza do texto e possibilidade de consulta posterior aos termos do contrato celebrado.

Dentre as dificuldades em ofertar contratos em outros idiomas, a legislação dos países-alvo foi considerada o maior obstáculo para as empresas, já que para isso seria necessário um profissional que conhecesse as normas do país para adaptar o contrato às normas legais estrangeiras.

Apenas metade das empresas participantes possui a capacidade de associar seus contratos eletrônicos a um usuário específico, através de mecanismos de identificação digital, como eCPF ou eCNPJ. É necessário um investimento por parte das empresas para facilitar o uso de contratos digitais em seus produtos e garantir a segurança contratual

tanto do cliente quanto da própria empresa.

Todas as empresas que utilizam contratos digitais em seus produtos afirmaram ser possível a simplificação dos seus contratos, a exemplo do que foi feito pela Google, já as empresas que se utilizam de contratos tradicionais disseram não ser possível tal simplificação. Isso mostra a aceitação da simplificação por parte das empresas que utilizam o meio eletrônico para celebrar contratos, uma vez que isso facilitaria o controle dos termos dos seus contratos e os tornaria mais acessíveis aos usuários.

6 ESTUDO DE CASO – CENÁRIO GOOGLE X TRADICIONAL

Este Capítulo apresenta uma análise prática do caso de simplificação dos contratos de licença de uso da Google. Inicialmente introduzindo empresa e realizando uma comparação entre o modelo de licença de uso vigente até março de 2012 e o novo modelo utilizado pela empresa. Para esta comparação de contratos de licença de uso são utilizados os dados levantados junto aos usuários e empresas de software participantes da pesquisa descrita no Capítulo anterior.

A seguir é apresentando um exemplo do cenário tradicional dos contratos de licença de uso. Posteriormente é realizada uma análise comparativa entre contratos de software e serviços online, utilizando os dados coletados na pesquisa e a licença apresentada pela Google em março de 2012.

6.1 Cenário Google

A Google foi fundada no ano de 1998, contando com uma ferramenta de buscas online de mesmo nome que, ao contrário das demais ferramentas existentes baseadas na contagem dos termos procurados, organizava os resultados com base em um *pagerank*, onde o resultado de uma pesquisa levava em consideração o número de páginas e a importância dessas, que referenciavam o site encontrado na pesquisa (30). A missão da empresa, segundo o seu site é "organizar a informação mundial e torná-la universalmente acessível e útil"(31).

No ano em que a empresa foi fundada o mercado de buscas já era volumoso, mas a empresa conseguiu se destacar e tornar-se referência na área de busca online. “Hoje, pelo menos no que se refere ao Google, não existe mais qualquer sombra de dúvida com relação à lucratividade desse modelo de negócio e somente a empresa Google faturou em 2009 a bagatela de 23,6 bilhões de dólares”(32).

O Yahoo, um dos sites de busca mais antigos possuía um “diretório dividido por assuntos e administrado por pessoas que incluíam os novos sites a medida que surgiam” (32). Um processo manual de gerenciamento, alterado posteriormente devido ao crescimento da Internet e a quantidade de informação que devia ser gerenciada, o Google desde o princípio já contava com um sistema de buscas totalmente automatizado. O Google é hoje o site mais acessado no mundo, segundo o site alexa.com, dominando o mercado

norte-americano com 67% (sessenta e sete por cento) de todas as pesquisas realizadas em novembro de 2012, o equivalente a 11,4 bilhões de pesquisas (33).

Em razão de tamanho crescimento, a Google adquiriu uma série de empresas desde o ano de 2001 e passou a oferecer serviços e produtos variados, que vão desde serviços online a aplicações desktop, passando por sistemas operacionais e hardware, como:

- **Produtos web:** Google Search, Gmail, Google Books, Google Translate, Google Dashboard, AdSense, AdWords, Google Drive, Blogger, Youtube, Google Maps;
- **Sistemas Operacionais:** Android, Google Chrome OS;
- **Aplicações Desktop:** Google Chrome, Google Earth, Picasa;
- **Hardware:** Google Mini, Nexus One (31).

Possuir tantos produtos e serviços gera a necessidade de possuir uma licença de uso para cada um deles, fazendo com que o usuário tenha que ler e concordar com os termos de cada uma dessas licenças a cada vez que necessita de um novo produto ou serviço da empresa. Sendo que os termos são sempre complexos, seja em razão da linguagem técnica e jurídica utilizada ou por falhas na sua elaboração, o que geralmente desestimula a leitura por parte dos usuários.

Até o mês de março de 2012, a empresa possuía mais de 70 (setenta) documentos diferentes para cobrir a gama de serviços e produtos oferecidos. Em 01 de março de 2012, a Google unificou aproximadamente 60 (sessenta) políticas de privacidade em uma única, mais concisa e mais amigável aos usuários. Na mesma data houve uma atualização de seus Termos de Serviço, que antes tinham o formato dos contratos tradicionais, com 20 (vinte) cláusulas e inúmeros subitens, além de redação técnica e extensa. Agora, além de perder o aspecto de contrato, possui 11 (onze) itens e o aspecto de um guia para o usuário, tornando sua leitura mais leve e simplificada. Os documentos passaram de uma média de 68 mil palavras para 10 mil. Cláusulas especiais para serviços específicos da Google são informadas para o usuário quando de seu primeiro acesso ao serviço, como requisitos de idade para utilização de determinados serviços, como Google Wallet, Google Books e Google Chrome (34).

Uma das justificativas para tal processo de simplificação e unificação, segundo Alma Whitten, Diretora de Privacidade, Produtos e Engenharia da empresa, seria que “agências reguladoras em todo o mundo têm pedido políticas mais curtas e simples — e ter uma política só cobrindo diferentes produtos é agora um padrão justo na web” (35).

6.2 Comparativo entre os modelos da Google

Conforme dito anteriormente, a Google realizou uma mudança significativa no cenário dos contratos de licença de uso de seus produtos e serviços ao realizar uma unificação de várias licenças sob uma licença única, bem como uma simplificação do texto dessa nova licença, tornando-a mais acessível aos usuários.

Tendo como base os dados apresentados no Capítulo 5, serão usados para comparação entre os modelos de licença de uso da Google os itens indicados como mais importantes pelos usuários e empresas, sendo eles:

- Tamanho do documento;
- Clareza do texto;
- Possibilidade de consulta online do documento;
- Cláusulas de responsabilidade;
- Itens financeiros; e
- Acordo de Nível de Serviço (SLA).

A essas serão acrescentados dois itens indicados no Capítulo 2, por terem uma relevância no contexto globalizado em que se enquadram os contratos celebrados via Internet com empresas estrangeiras, como as cláusulas que tratam da escolha da lei aplicável aos contratos e a eleição de foro para resolução de conflitos relacionados ao contrato.

Da comparação realizada entre os termos de serviço da Google resulta a [Tabela 1](#), onde é possível obter uma visão geral das mudanças ocorridas entre os Termos de Serviço do Google de 2007 ([Anexo A](#))(36) e os Termos de Serviço do Google de 2012 ([Anexo B](#)) (34).

Merece destaque o tamanho do documento disponibilizado em 2012, que reduziu em 57% o número de palavras do modelo anterior, mantendo a mesma abrangência, com uma leitura mais leve e acessível. O texto do novo documento é claro e direto, assemelhando-se mais a um guia do que a um contrato tradicional.

Mesmo com a inovação e simplificação dos termos de serviço, ainda existem pontos essenciais que tratam da limitação ou exclusão da responsabilidade da empresa em relação aos seus produtos e serviços, como os que tratam da escolha da lei aplicável ao contrato. Tais pontos ainda necessitam de atenção especializada em caso de disputas legais envolvendo o usuário e a Google.

Tabela 1 – Comparativo entre os Termos de serviço do Google.

Itens analisados	Termos de Serviço do Google (2007)	Termos de Serviço do Google (2012)
Tamanho do documento	4329 palavras; 20 cláusulas, divididas em várias seções.	1880 palavras; 11 cláusulas, sem subdivisões.
Clareza do texto	O texto do documento requer conhecimento legal e técnico para seu total entendimento.	Texto claro e direto, direcionado ao usuário.
Possibilidade de consulta online do documento	O documento continua disponível no site da empresa, como era quando de sua validade.	O documento encontra-se disponível no site da empresa e referenciado em todos serviços oferecidos por esta.
Cláusulas de responsabilidade	Toda a responsabilidade é transferida para o usuário; A responsabilidade da empresa é limitada pela lei, sempre que não puder ser excluída.	Quando não puder ser excluída a responsabilidade da empresa, esta se limita ao valor pago pelo serviço e pela lei. Garantidos os direitos de consumidor.
Itens financeiros	Licença isenta de pagamentos por parte do usuário.	Licença isenta de pagamentos por parte do usuário.
Acordo de Nível de Serviço (SLA)	Não aplicável.	Não aplicável.
Escolha da lei aplicável	Leis do estado da Califórnia, Estados Unidos.	Leis do estado da Califórnia, Estados Unidos, sempre que a lei do país do usuário permitir.
Eleição de foro	Jurisdição exclusiva dos tribunais do condado de Santa Clara, Califórnia.	Jurisdição dos tribunais do condado de Santa Clara, Califórnia, sempre que a lei do país do usuário permitir.

6.3 Cenário Tradicional

Para fins comparativos com os Termos de Serviço da Google serão utilizados termos de uso de da Microsoft e da Yahoo! que também disponibilizam software ou serviços online. Antes serão tecidos comentários sobre as licenças de uso da Microsoft, para exemplificar o cenário tradicional dos contratos de licenças de uso de software, eis que se trata de uma empresa de software de renome mundial, possuidora de um grande número de produtos desenvolvidos e bastante conhecidos do público.

Não serão utilizados para a comparação contratos de licença de uso obtidos junto com as cópias físicas dos programas oferecidos pelas empresas escolhidas, uma vez que esse não é o foco do presente trabalho.

6.4 Microsoft

Criada em 1975 como uma empresa de software, desenvolvendo programas para os computadores da época. Tendo seu crescimento impulsionado com o desenvolvimento do sistema operacional MS-DOS, na década de 1980. A empresa revolucionou a forma como era usado o computador com o lançamento do sistema operacional Windows em 1985, pois utilizava cliques do mouse para realizar funções que antes necessitavam ser digitadas no MS-DOS. Desde então o Windows, em suas várias versões, é o sistema operacional mais utilizado em computadores no mundo (37).

A Microsoft também desenvolve outros produtos e serviços, além do seu sistema operacional Windows, dentre os quais podem ser citados:

- Microsoft Office: Word, Excel, Powerpoint, Outlook;
- Navegador de Internet: Internet Explorer;
- Serviços online: Hotmail, Skydrive, Skype;
- Hardware: Xbox, Kinect (38).

A empresa disponibiliza seu produtos e serviços sob variados termos de uso, conforme o tipo de produto ou serviço, como por exemplo:

- *Contrato de Serviços da Microsoft*: se aplica ao Microsoft Hotmail, Microsoft SkyDrive, conta da Microsoft, Windows Live Messenger, Galeria de Fotos do Windows, Windows Movie Maker, Microsoft Mail Desktop, Windows Live Writer (coletivamente chamados de serviços da marca "Microsoft"), Bing, MSN, Office.com e qualquer outro software, site ou serviço vinculado a este contrato (coletivamente chamados de "serviços") (39).
- *Termos de Uso*: aplicável aos Serviços Xbox, incluindo o Xbox LIVE, o Zune, Games for Windows-LIVE, Xbox Music e Windows Phone Store/Marketplace (inclusive qualquer repositório fornecido com a marca de um parceiro do Windows Phone que se vincule a este Contrato) incluindo serviços ou software que permitam transmitir, baixar, visualizar ou usar determinados conteúdos digitais, como músicas, vídeos, jogos, aplicativos e outro conteúdo que a Microsoft disponibilize periodicamente ("Serviços"). Os Serviços poderão ser acessados por meio do console Xbox 360, de um computador pessoal, de um dispositivo Windows Phone, de um media player portátil, de outros dispositivos autorizados pela Microsoft (individualmente, "Dispositivo Autorizado") ou pela Internet (40).

Esses documentos sofreram alterações em outubro de 2012, tornando seus textos mais enxutos e legíveis contando com poucas cláusulas, mas com vários subitens. Há aqui uma unificação de licenças e termos de uso de vários serviços e produtos, reduzindo o número de documentos para conhecimento dos usuários, a exemplo do que foi feito pela Google. Ambos os documentos exemplificados encontram-se, com seu texto na íntegra, nos Anexos C e D deste trabalho. As licenças de uso disponíveis nos sites dos produtos da Microsoft já se encontram, em sua grande maioria, disponíveis outros idiomas, além do inglês e ainda mantém a linguagem técnica em vários pontos, como será visto na Seção que segue.

6.5 Análise comparativa de contratos de licença de uso

Esta seção apresenta uma análise comparativa entre os Termos de Serviço da Google e licenças de uso da Microsoft e da Yahoo!Brasil, são utilizados produtos e serviços similares aos oferecidos pela Google para que se possa obter um padrão para a comparação. Os itens considerados para esta análise serão os mesmo utilizados na Seção 6.2.1 para os Termos de Serviço da Google em razão da sua importância e com o objetivo de manter a análise dentro de um padrão comparativo.

Os contratos de licenciamento comparados foram escolhidos de acordo com os produtos e serviços licenciados pelos mesmos, sendo agrupados da seguinte forma:

a) Serviço de Email

1. Gmail
2. Hotmail
3. Yahoo!Mail

b) Ferramenta de Busca

1. Google Search
2. Bing
3. Yahoo!Search

c) Serviço de Mensagens Instantâneas

1. Google Talk
2. Windows Live Messenger
3. Yahoo!Messenger

d) Armazenamento Online

1. Google Drive
2. SkyDrive

Os serviços selecionados têm como principal característica estarem licenciados sob licenças de uso que envolvem mais de um produto ou serviço, o que se mostra como uma tendência dos serviços online. Assim, os produtos da Google (Gmail, Google Search, Google Talk e Google Drive) utilizam os Termos de Serviço do Google (Anexo B)(34) sem qualquer diferenciação quanto ao tipo de serviço. Já os produtos da Microsoft (Hotmail, Bing, Windows Live Messenger, Skydrive) se encontram sob o Contrato de Serviços da Microsoft (Anexo C)(39). E o Yahoo! Termos do Serviço (Anexo E)(41) licencia os produtos da Yahoo!Brasil (Yahoo!Mail, Yahoo!Search e Yahoo!Messenger).

Os três documentos apresentam, independente do tamanho, texto claro e de fácil entendimento, com grande diminuição da linguagem técnica (jurídica ou informática), exigindo atenção em pontos específicos, como na seção 7.1 do Anexo C, que trata dos termos que regem os software que fazem parte de um serviço, referida seção dispõe:

7.1. Quais termos regem o software que faz parte dos serviços? Se você usar ou receber um software da Microsoft como parte dos serviços, ele será regido por um dos dois conjuntos de termos de licença (os "termos de licença"): Se você receber a licença de um software, os termos dessa licença se aplicam ao software; se não for apresentada nenhuma licença a você, os termos deste contrato serão aplicados não somente aos serviços, mas também ao software. O software é licenciado, não vendido, e a Microsoft se reserva todos os direitos ao software que não estiverem expressamente outorgados pela Microsoft sob os termos de licença, seja por dedução, preclusão ou a outro título. Se este contrato reger o site que você estiver exibindo, qualquer código ou script de terceiros vinculado ou referenciado desse site é licenciado a você pelos terceiros que possuem esse código, não pela Microsoft(39).

A seção citada exige que o usuário tenha o conhecimento e o controle de qual termo regerá o software recebido junto com um serviço. Caso a empresa apresente uma licença individual para o software, então essa deverá ser aplicada em questões relativas a tal software, caso contrário deverá ser aplicado o contrato padrão de serviços, como o Contrato de Serviços da Microsoft. Algo desnecessário de se atribuir ao usuário, sendo que para o uso de um serviço poderá vir a ter que celebrar dois contratos diferentes, um para o serviço em si e outro para o software que o acompanhar.

Todos os documentos analisados se encontram disponíveis online para que o usuário possa consultá-los a qualquer momento, bastando para isso acessar o site da empresa. Porém, para acesso aos documentos de produtos da Microsoft é necessário acessar o site do produto específico e não o da empresa.

No tocante às cláusulas de responsabilidade, as empresas buscam excluir sempre que possível sua responsabilidade por danos causados por seus produtos, bem como garan-

tias sobre os mesmos, utilizando termos como “na forma em que estão”, “com eventuais falhas” e “conforme disponível”, para descrever a oferta de seus serviços. A responsabilidade das empresas sempre que possível é limitada ao mínimo legal quando não puder ser excluída, o mesmo se aplicando às garantias.

Tabela 2 – Comparação entre licenças de uso da Google, Microsoft e Yahoo!.

Itens analisados	Termos de Serviço do Google	Contrato de Serviços da Microsoft	Yahoo! Termos do Serviço
Tamanho do documento	1880 palavras. 11 cláusulas, sem subdivisões.	7843 palavras. 24 cláusulas, várias seções e avisos legais.	5108 palavras. 26 cláusulas sem subdivisões.
Clareza do texto	Texto claro e direto, direcionado ao usuário.	Texto claro, com linguagem técnica em alguns pontos. Fonte muito pequena prejudica a leitura.	Texto claro e direto, com pouca linguagem técnica. Forma de apresentação dificulta a leitura.
Possibilidade de consulta online do documento	O documento encontra-se disponível no site da empresa e referenciado em todos serviços oferecidos por esta.	O documento encontra-se disponível no site do serviço e referenciado em todos serviços oferecidos por esta.	O documento encontra-se disponível no site da empresa e referenciado em todos serviços oferecidos por esta.
Cláusulas de responsabilidade	Quando não puder ser excluída a responsabilidade da empresa, esta se limita ao valor pago pelo serviço e pela lei. Garantidos os direitos de consumidor.	A responsabilidade da empresa é limitada pela lei, sempre que não puder ser excluída. Limitada a cobrança ao valor pago pelo serviço quando possível.	Responsabilidade excluída ou limitada nos limites legais, quando possível.
Itens financeiros	Licença isenta de pagamentos por parte do usuário.	Licença isenta de pagamento. Aborda serviços pagos e formas de pagamento utilizadas pelo usuário.	Trata de indenizações devidas pelo usuário, sem tratar especificamente de pagamentos.
Acordo de Nível de Serviço (SLA)	Não aplicável.	Não aplicável.	Não aplicável.
Escolha da lei aplicável	Leis do estado da Califórnia, Estados Unidos, sempre que a lei do país do usuário permitir.	Leis do estado de Washington, Estados Unidos, salvo em relação a direitos do consumidor.	Legislação nacional.
Eleição de foro	Jurisdição dos tribunais do condado de Santa Clara, Califórnia, sempre que a lei do país do usuário permitir.	Assuntos não relacionados a quebra do contrato seguem a legislação do país do usuário.	Competência exclusiva de tribunais brasileiros.

As licenças analisada são gratuitas, contudo o Contrato de Serviços da Microsoft cita a possibilidade de haver pagamento para certos serviços por parte dos usuários, sem citar quais poderiam ser e o Yahoo! Termos de Serviços dispõem sobre “valores, pagamentos devidos em razão do Serviço, quando aplicável”, mas também não citam em que situação seria aplicável tal pagamento. Por não haver negociação com o usuário, não é possível a realização de Acordo de Nível de Serviço (SLA) nos serviços sob as licenças analisadas.

Acerca da legislação aplicável aos contratos, tanto a Google quanto a Microsoft buscam resguardo na legislação do seu país de origem, sempre que seja possível e sem que isso viole alguma lei ou tratado do país do usuário. Já a Yahoo!Brasil utiliza a legislação

brasileira e os tribunais nacionais para resolução de conflitos decorrentes do contrato. Merece destaque a organização e detalhamento do Contrato de Serviços da Microsoft, em sua Seção 12 ao descrever a legislação aplicável e o foro eleito para resolução de controvérsias contratuais em vários pontos do mundo, ainda que isso torne o contrato maior e mais complicado para o usuário.

O processo de unificação das licenças de uso dos serviços analisados deu-se na seguinte ordem cronológica:

- Google: 01 de março de 2012;
- Yahoo!: 16 de março de 2012; e
- Microsoft: 19 de outubro de 2012.

Interessante, ainda, salientar que a unificação e simplificação de licenças de uso estão se tornando comuns no meio eletrônico, principalmente entre empresas que possuem uma maior oferta de produtos e serviços, já que essas precisam lidar com uma grande variedade de contratos diferentes. Também merece destaque o fato da simplificação do texto dos contratos analisados, que através do exemplo dos contratos da Google e sua comparação, permite notar que um contrato menor e mais claro não representa, necessariamente, um contrato com falhas, visto que contrato de 2012 consegue cobrir as mesmas situações que o anterior.

7 CONCLUSÃO

O contrato é um instrumento de grande importância para a sociedade, tendo na autonomia da vontade e na liberdade de contratar, seus principais elementos de formação. Contudo, a autonomia da vontade das partes não é plena, sendo limitada pela função social do contrato, que busca promover um equilíbrio contratual e tornar o contratos um instrumento de justiça social.

Em uma era globalizada, as relações comerciais envolvem indivíduos e legislações de diversas nacionalidades com grande frequência, exigindo um cuidado por parte dos contratantes ao lidar com leis estrangeiras desconhecidas, visto que não existe regra universal regulando os contratos. O conhecimento da cultura do local onde se celebra contratos é essencial para que se entendam certos termos ou cláusulas usuais em certas nações. Daí decorre a importância das cláusulas referentes à escolha da lei aplicável ao contrato e do foro para resolução de conflitos decorrentes deste. A própria sociedade internacional busca reduzir os problemas decorrentes dos contratos internacionais através da utilização de cláusulas de solução de conflitos mediante a utilização de tribunais arbitrais internacionais.

A Internet facilitou as relações comerciais ao reduzir o tempo de negociação dos contratos drasticamente e ao tratar de produtos digitais o processo chega a ser instantâneo, ao levar em consideração a entrega de tais produtos via download, sem necessidade do uso de mídias físicas para seu armazenamento.

Os software são um grande exemplo de produtos digitais, visto que podem obtidos pelo usuário diretamente da Internet. Uma nova forma de utilização de software são os serviços online, onde não é necessária a instalação do produto no computador do usuário. Seus dados são hospedados pelo fornecedor em local desconhecido pelo usuário, como nos serviços de e-mail ou armazenamento online.

No modelo denominado Software como Serviço (SaaS), o software deixa de ser visto como produto e passa a ser um serviço disponibilizado, em geral, pela Internet. Ao invés de adquirir uma licença de uso do software, como no modelo tradicional, o usuário “aluga” o direito de uso do serviço. O Software como Serviço ganhou mais força no atual modelo de computação em nuvem, visto que essa permite a entrega de aplicações completas via Internet, utilizando compartilhamento de recursos computacionais.

Independente da forma com que será utilizado o software e da existência ou não de pagamento por parte do usuário, é necessário um licenciamento para seu uso. Em

razão da rápida evolução da indústria de software, desencadeada pela popularização dos computadores, a forma tradicional de licenciamento (negociação direta com o cliente) não mais podia ser aplicada em um cenário que rapidamente evoluía, envolvendo contratações em massa de software e o comércio eletrônico. Então os contratos de adesão passaram a ser utilizados para o licenciamento de software. Nessa forma de contratação não há negociação entre as partes. O contrato é apresentado e pode ser aceito ou não, da forma como está, pelo usuário.

Dessa forma de licenciamento, através de contratos de adesão, surgem as modalidades *shrinkwrap license* e *clickwrap license*. Na primeira o usuário concorda com os termos da licença ao abrir a embalagem e utilizar efetivamente o produto adquirido. A segunda modalidade é uma "evolução" da anterior, aplicável a contratações realizadas eletronicamente, através de cliques em caixas de texto com termos como "Aceito" ou "Concordo". A licença é apresentada ao usuário antes de se iniciar a utilização do produto.

Essa rápida evolução dos contratos de licenciamento de uso de software também trouxe uma série de problemas e desafios para a sociedade moderna, como a despersonalização, a desumanização, a desmaterialização e a desterritorialização dos contratos, uma vez que a evolução tecnológica permitiu que houvesse essa desconstrução de elementos contratuais tradicionais. Sendo a falta de confiança, talvez o maior desafio dos contratos eletrônicos, segundo a doutrina, eis que não existe uma figura humana a ser associada a esses contratos.

Diante de toda evolução dos programas e dos desafios apresentados, o usuário precisa lidar com todos esses problemas e desafios quando necessita de um novo programa ou serviço online. Na visão dos usuários, a forma como são apresentados os termos dos licenciamentos de uso não contribui para sua leitura. Textos extensos e sem clareza fazem com que o usuário, mesmo conhecendo os riscos envolvidos, aceite os termos de um contrato eletrônico sem entender o seu conteúdo. Uma parcela dos usuários tenta realizar, posteriormente, a leitura dos termos dos contratos celebrados. Contratos simplificados certamente incentivariam a leitura dos mesmos pelos usuários.

As empresas de software não têm restrições quanto ao uso de contratos digitais para licenciar seus produtos, utilizando o contrato tradicional quando tratam diretamente com o cliente. As cláusulas que dizem respeito a responsabilidades das partes, valores relacionados ao contratos e o Acordo de Nível de Serviço foram considerados pelas empresas como itens essenciais de um contrato de software.

Suprindo uma expectativa dos usuários, as empresas costumam disponibilizar online os contratos celebrados. Um grande obstáculo para as empresas de software disponibilizarem contratos em outros idiomas é o conhecimento da legislação dos países-alvo.

Assim como os usuários acreditam que contratos simplificados estimulariam sua

leitura, as empresas de software concordam que a simplificação dos contratos é possível, principalmente no meio eletrônico.

Através de análise comparativa de contratos de software e serviços online da empresa Google, Microsoft e Yahoo! foi possível perceber que as simplificações em seus contratos de licenciamento de software e serviço online é uma tendência, começando pelas grandes empresas e vai ao encontro das expectativas dos usuários.

Buscando tornar seus textos mais claros e acessíveis aos usuários, no ano de 2012 houve um processo de unificação e simplificação dos contratos de software e serviços online das empresas que tiveram seus contratos comparados.

Diante do exposto, pode-se observar que é possível realizar uma simplificação dos contratos de software e serviços online, sem deixar de garantir os direitos e deveres das partes. Porém, ainda não se encontra um cenário contratual perfeito para usuários e empresas, em razão dos problemas e desafios apresentados. Tais dificuldades relacionadas a contratação online afetam principalmente os usuários. As empresas possuem suporte jurídico e técnico para evitar problemas com seus contratos, enquanto o usuário ainda tem que lidar sozinho com os contratos digitais na hora de concordar ou não com os termos dos mesmos.

A maior dificuldade encontrada para a realização deste trabalho foi a falta de outros trabalhos relacionados ao tema. No tocante aos contratos digitais há uma grande preocupação acerca das políticas de privacidade empregadas pelas empresas de software e serviços online, contudo os termos de uso são deixados em segundo plano em favor das políticas de privacidade.

Há, ainda, a necessidade de se preparar o judiciário para lidar com questões envolvendo contratos eletrônicos. É necessário adaptar a legislação nacional para solucionar eventuais conflitos desse tipo de contrato. Também é necessário um maior envolvimento dos usuários na questão, buscando conhecer seus direitos e deveres decorrentes dos contratos que celebra digitalmente. Esses últimos comentários são deixados como sugestão de trabalhos futuros, ou seja, verificar os meios com que o judiciário lida com questões relativas aos contratos eletrônicos e investigar meios de incentivar os usuários a lerem os contratos de software que celebram digitalmente.

Referências

- 1 PEREIRA, C. M. da S. *Instituições de Direito Civil*. Rio de Janeiro: Editora Forense, 2010. Citado 2 vezes nas páginas 19 e 24.
- 2 ALMEIDA, J. E. de. A evolução histórica do conceito de contrato: em busca de um modelo democrático de contrato. n. 99, abr 2012. Disponível em: <http://www.ambito-juridico.com.br/site/index.php?n_link=revista_artigos_leitura&artigo_id=11306>. Citado na página 19.
- 3 NAVES, B. T. de O. Da quebra da autonomia liberal à funcionalização do direito contratual. In: *Direito civil: atualidades II: da autonomia privada nas situações jurídicas patrimoniais e existenciais*. Belo Horizonte: Del Rey, 2007. Citado na página 19.
- 4 AZEVEDO, A. V. *Comentários ao novo Código Civil Das Várias espécies de contrato de compra e venda*. São Paulo: Forense, 2005. Citado na página 20.
- 5 LARROUMET, C. *Droit Civil*. Paris: Economica, 1998. Citado na página 20.
- 6 GOMES, O. *Contratos*. 24. ed. Rio de Janeiro: Forense, 2001. Citado 2 vezes nas páginas 20 e 22.
- 7 AMARAL, F. *Direito Civil: Introdução*. Rio de Janeiro: Renovar, 2006. Citado na página 20.
- 8 ROUSSEAU, J.-J. *Do Contrato Social*. São Paulo: Martins Fontes, 1999. Citado 2 vezes nas páginas 20 e 21.
- 9 MARQUES, C. L. *Contratos no Código de Defesa do Consumidor: O novo regime das relações contratuais*. 4. ed. São Paulo: RT, 2004. Citado na página 21.
- 10 ROPPO, E. *O Contrato*. Coimbra: Almedina, 1988. Citado 2 vezes nas páginas 21 e 25.
- 11 FIUZA, C. Por uma redefinição de contratualidade. In: *Direito civil: atualidades II: da autonomia privada nas situações jurídicas patrimoniais e existenciais*. Belo Horizonte: Del Rey, 2007. Citado na página 21.
- 12 LÔBO, P. L. N. *Contrato e Mudança Social*. São Paulo: RT, 1995. Citado na página 22.
- 13 BITTAR, C. A. Defesa do consumidor. *Revista de Direito do Consumidor*, RT, n. 22, abr./jun. 1997. Citado na página 22.
- 14 GONCALVES, C. R. *Direito Civil Brasileiro: contratos e atos unilaterais*. São Paulo: Saraiva, 2006. Citado na página 23.
- 15 PERINI, R. F. A soberania e o mundo globalizado. *Jus Navigandi*, n. 76, 2003. Disponível em: <<http://jus.com.br/revista/texto/4325>>. Citado na página 24.

- 16 ALMEIDA, F. D. D. *Garantia de Aplicação e Eficácia do Direito nos Blocos Regionais de Integração: Estudo do Mercosul e União Européia*. Uruguaiana: [s.n.], 2004. Citado na página 24.
- 17 MAGNOLI, D. *Globalização: estado nacional e espaço mundial*. São Paulo: Moderna, 1997. Citado na página 24.
- 18 LANDY, G.; MASTROBATISTA, A. *The IT / Digital Legal Companion: A Comprehensive Business Guide to Software, IT, Internet, Media and IP Law*. Burlington, MA: Syngress, 2008. Citado na página 30.
- 19 TAURION, C. *Computação em Nuvem: Transformando o mundo da Tecnologia da Informação*. Rio de Janeiro: Brasport, 2009. Citado 2 vezes nas páginas 30 e 32.
- 20 CHONG, F.; CARRARO, G. *Software as a Service (SaaS): An Enterprise Perspective*. out. 2006. Disponível em: <<http://msdn.microsoft.com/en-us/library/aa905332>>. Citado 2 vezes nas páginas 32 e 34.
- 21 WALKER, G. *Aspectos fundamentais da computação em nuvem: Uma maneira diferente de entregar recursos computacionais*. 2011. Disponível em: <<http://www.ibm.com/developerworks/br/cloud/library/cl-cloudintro/>>. Acesso em: 24.3.2012. Citado na página 33.
- 22 BENDER, D. *Computer Law: software protection*. Nova Iorque: Mathew Bender, 1992. Citado na página 35.
- 23 AMAD, E. I. *Contratos de software shrinkwrap licences e clickwrap licences*. Rio de Janeiro: Renovar, 2002. Citado 5 vezes nas páginas 35, 36, 37, 38 e 39.
- 24 LOPES, V. C.; ARRANZ, M. A. P.; CASTRO, E. P. R. de. *La Contratación informática: el nuevo horizonte contractual*. Granada, Espanha: Comares, 1999. Citado na página 36.
- 25 COLARES, R. G. *Contratos eletrônicos e informáticos possuem classificações distintas*. 2002. Disponível em: <<http://www.conjur.com.br/2002-abr-10/modalidades-contratuais-ganharam-novas-terminologias>>. Acesso em: 6.6.2012. Citado na página 36.
- 26 SANTOS, M. J. P. dos. A nova lei do software: aspectos controvertidos da proteção autoral. *Revista da ABPI (associação Brasileira de Propriedade Intelectual)*, São Paulo, jul/ago 1997. Citado 2 vezes nas páginas 37 e 38.
- 27 LIMA, C. R. P. de. *VALIDADE E OBRIGATORIEDADE DOS CONTRATOS DE ADESÃO ELETRÔNICOS (SHRINK-WRAP E CLICK-WRAP) E DOS TERMOS E CONDIÇÕES DE USO (BROWSE-WRAP): Um estudo comparado entre Brasil e Canadá*. Tese (Doutorado) — Faculdade de Direito. Universidade de São Paulo, São Paulo, 2009. Citado na página 38.
- 28 MARQUES, C. L. *Confiança no Comércio Eletrônico e a Proteção do Consumidor*. São Paulo: RT, 2004. Citado na página 40.
- 29 FREITAS, H. et al. Pesquisa via internet: características, processo e interface. *Revista Eletrônica GIANTI*, 2004. Disponível em: <http://www.ufrgs.br/gianti/files/artigos/2004/2004_140_rev_eGIANTI.pdf>. Citado na página 41.

- 30 PAGE, L. et al. *The PageRank Citation Ranking: Bringing Order to the Web*. [S.l.], 1999. Disponível em: <<http://ilpubs.stanford.edu:8090/422/>>. Citado na página 61.
- 31 GOOGLE. *Visão geral da empresa*. Disponível em: <<http://www.google.com/about-company/>>. Citado 2 vezes nas páginas 61 e 62.
- 32 FELIPINI, D. *Google Top 10: Como Colocar seu Site ou Blog na Primeira Página do Google*. Rio de Janeiro: Brasport, 2010. Citado na página 61.
- 33 COMSCORE. *ComScore Releases November 2012 U.S. Search Engine Rankings*. 2012. Disponível em: <http://www.comscore.com/Insights/Press_Releases/2012/12-/comScore_Releases_November_2012_U.S._Search_Engine_Rankings>. Citado na página 62.
- 34 GOOGLE. *Termos de Serviço do Google*. 2012. Disponível em: <<http://www.google.com.br/intl/pt-BR/policies/terms/regional.html>>. Citado 3 vezes nas páginas 62, 63 e 67.
- 35 WHITTEN, A. *Updating our privacy policies and terms of service*. jan. 2012. Disponível em: <<http://googleblog.blogspot.com.br/2012/01/updating-our-privacy-policies-and-terms.html>>. Citado na página 62.
- 36 GOOGLE. *Termos de Serviço do Google*. Disponível em: <<https://www.google.com.br/intl/pt-BR/policies/terms/archive/20070416/>>. Citado na página 63.
- 37 MICROSOFT. *Uma história do Windows*. Disponível em: <<http://windows.microsoft.com/pt-BR/windows/history>>. Citado na página 65.
- 38 MICROSOFT. *Microsoft - Produtos*. Disponível em: <<http://www.microsoft.com/pt-br/default.aspx>>. Citado na página 65.
- 39 MICROSOFT. *Contrato de Serviços da Microsoft*. out. 2012. Disponível em: <<http://windows.microsoft.com/pt-BR/windows-live/microsoft-services-agreement>>. Citado 2 vezes nas páginas 65 e 67.
- 40 MICROSOFT. *Termos de Uso*. out. 2012. Disponível em: <<http://www.windowsphone.com/pt-br/store/terms-of-service>>. Citado na página 65.
- 41 YAHOO!BRASIL. *Yahoo! Termos do Serviço*. 2012. Disponível em: <<http://info.yahoo.com/legal/br/yahoo/utos/utos-173.html>>. Citado na página 67.

Apêndices

APÊNDICE A – Questionário aplicado aos usuários

Questionário sobre contratos digitais de softwares e serviços online

Este questionário é parte integrante do Trabalho de Conclusão do Curso de Ciência da Computação da Universidade Federal do Pampa – UNIPAMPA, intitulado “Análise de contratos digitais de software e serviços online”. Seu objetivo é coletar informações sobre a percepção dos usuários acerca de contratos digitais de software e serviços online.

Como as informações coletadas pelo questionário serão tratadas de forma anônima, pede-se, por favor, que elas sejam as mais corretas e precisas possíveis. Desde já agradecemos sua colaboração.

1 – Qual sua faixa etária?

- a) Menos de 15 anos
- b) 15 a 20 anos
- c) 21 a 25 anos
- d) 26 a 30 anos
- e) 31 a 35 anos
- f) 36 a 40 anos
- g) 41 a 45 anos
- h) 46 a 50 anos
- i) Acima de 50 anos

2 - Qual seu grau de instrução?

Escolha a opção que represente seu maior nível de sua formação.

- a) Ensino fundamental incompleto
- b) Ensino fundamental completo
- c) Ensino médio incompleto
- d) Ensino médio completo
- e) Ensino superior incompleto
- f) Ensino superior completo

- g) Especialização
- h) Mestrado
- i) Doutorado

3 - Qual seu sexo?

- a) Feminino
- b) Masculino

4 - Você utiliza computadores para:

Selecione as opções que melhor se enquadram em seu perfil de uso.

- a) Trabalho
- b) Estudo
- c) Diversão
- d) Outro:

5 - Quantos softwares, em média, você usa por dia?

Considere apenas aqueles instalados no computador, como Windows, Linux, Word, Excel, Skype, Firefox, Chrome.

- a) Entre 1 e 5
- b) Entre 6 e 10
- c) Entre 11 e 15
- d) Entre 16 e 20
- e) Mais de 20

6 - Em média quantos serviços online você utiliza por dia?

Considere aqueles não instalados localmente no computador (acessíveis pelo navegador ou através de outras ferramentas), como Gmail, Hotmail, Facebook, Twitter, Dropbox, Skydrive, Google Docs, Google Drive.

- a) Entre 1 e 5
- b) Entre 6 e 10
- c) Entre 11 e 15
- d) Entre 16 e 20
- e) Mais de 20

7 - Ao instalar um software ou realizar o cadastro em um serviço online, com que frequência você costuma ler as licenças ou termos de uso antes de começar a usar o mesmo?

Normalmente após a exibição dos Termos de Uso, temos botões/caixas de seleção com opções como "Li e aceito os termos", "Li e concordo", etc.

- a) Sempre
- b) Quase sempre
- c) As vezes
- d) Raramente
- e) Nunca

8 - Ao realizar negócios fora do meio eletrônico, com que frequência você costuma ler os contratos antes de assinar?

Exemplos de contratos do dia-a-dia: Compra e venda de imóveis, financiamento bancário, realizar a inscrição em cursos.

- a) Sempre
- b) Quase sempre
- c) As vezes
- d) Raramente
- e) Nunca

9 - Você entende os riscos de aceitar um contrato sem ler?

- a) Sim
- b) Não

10 - Como você classificaria os seguintes itens em relação aos contratos digitais de software e serviços online que conhece?

Considere o quanto cada item atrapalha a leitura de um contrato ou licença de uso.

Figura 20 – Tabela para classificação de obstáculos - usuários

	É um grande obstáculo	É um obstáculo	É um pequeno obstáculo	Não é obstáculo
Tamanho excessivo do documento	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Falta de clareza do texto	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Uso excessivo de linguagem técnica	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Falta de padronização dos contratos	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Não possibilidade de consulta posterior ao documento	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Não apresentação do documento em outros idiomas	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

11 - Você conhece outros obstáculos à leitura dos contratos? Em caso afirmativo, liste aqueles que você julga interessante de, também, serem considerados.

Liste ou descreva brevemente outros obstáculos (além daqueles listados na pergunta 10) que você considera como impedimentos para a leitura de contratos de software e serviços online.

Espaço para resposta:

12 - Como você classificaria a importância dos itens da tabela a seguir em relação aos contratos digitais de software e serviços online que conhece?

Figura 21 – Tabela para classificação de itens importantes - usuários

	Irrelevante	Pouco relevante	Importante	Muito importante	Fundamental
Tamanho do documento	<input type="radio"/>				
Clareza do texto	<input type="radio"/>				
Linguagem técnica utilizada	<input type="radio"/>				
Padronização dos contratos	<input type="radio"/>				
Possibilidade de consulta posterior ao documento	<input type="radio"/>				
Apresentação em vários idiomas	<input type="radio"/>				

13 - Que outros itens você considera importantes em relação aos contratos digitais de software e serviços online que conhece?

Descreva brevemente quais itens que você considera importantes, além dos já citados anteriormente.

Espaço para resposta:

14 - Você acha que contratos mais curtos e diretos incentivariam a leitura por parte dos usuários?

Você pode verificar o exemplo do Google na simplificação dos seus contratos clicando em "Termos de Serviço" no fim deste formulário.

- a) Sim
- b) Não

Caso seja do seu interesse, informe um email de contato e, assim que possível, apresentaremos os resultados do trabalho desenvolvido.

Essa informação é OPCIONAL. Não há necessidade de informar seu contato para participar da pesquisa.

Comentários e Sugestões.

OPCIONAL. Escreva aqui comentários e/ou sugestões sobre o questionário. Se possível, informe link(s) para exemplo(s) de contrato(s) digital(is) de software e/ou serviço(s) online por você considerado(s) interessante(s).

Agradecemos sua participação na pesquisa.

APÊNDICE B – Questionário aplicado a empresas de software

Questionário sobre contratos digitais de softwares e serviços online

Este questionário é parte integrante do Trabalho de Conclusão do Curso de Ciência da Computação da Universidade Federal do Pampa – UNIPAMPA, intitulado “Análise de contratos digitais de software e serviços online”. Seu objetivo é coletar informações sobre a percepção das empresas de software acerca de contratos digitais de software e serviços online.

Como as informações coletadas pelo questionário serão tratadas de forma anônima, pede-se, por favor, que elas sejam as mais corretas e precisas possíveis. Desde já agradecemos sua colaboração.

1 - Ramo de atividade:

- a) Serviços
- b) Comércio
- c) Indústria
- d) Educação
- e) Funcionalismo Público
- f) Outro:

2 - Qual o tipo de software desenvolvido pela empresa?

Cite os tipos de software que a empresa produz, como jogos, sistemas empresariais, editores de texto, aplicativos industriais, software educacional, software de negócios, banco de dados.

Espaço para resposta:

3 - Qual o público-alvo da empresa?

Selecione todas as opções que melhor representem o público-alvo da empresa

- a) Governo
- b) Pequenas e médias empresas
- c) Grandes empresas

- d) Profissionais liberais
- e) Usuários domésticos
- f) Usuários especializados
- g) Outro:

4 - Qual a abrangência dos negócios da empresa?

Indique a localização do principal mercado alvo da empresa, onde esta concentra suas atividades de marketing e maiores volumes atuais de vendas.

- a) Local
- b) Estadual
- c) Nacional
- d) Internacional
- e) Global
- f) Sem escopo definido

5 - Como são oferecidos os softwares da empresa para o cliente?

- a) Online (para download)
- b) Mídia física para instalação (CD / DVD, pendrive, etc)
- c) Serviço online, sem necessidade de instalação do software e armazenamento dos dados nas máquinas da organização ou usuário (exemplos: Dropbox, Google Docs, Gmail)
- d) Outro:

6 - Quais as formas de contrato utilizadas pela empresa junto aos clientes?

Selecione as opções que melhor representem a resposta.

- a) Contratos digitais
- b) Contratos tradicionais (papel e caneta)
- c) Contratos digitais e tradicionais
- d) Outro:

7 - Como são elaborados os contratos, dos produtos ou serviços da empresa, com os clientes?

Descreva brevemente o processo de elaboração do contrato que será apresentado ao cliente.

Espaço para resposta:

8 - Sobre o conteúdo dos contratos da empresa, quais os principais elementos que devem estar presentes nos mesmos?

Descreva brevemente as principais cláusulas dos contratos e sua importância.

Espaço para resposta:

9 - Os termos do contrato estão disponíveis online para consulta do usuário em caso de dúvida?

Por exemplo, no site da empresa ou em algum outro lugar da internet. Caso a resposta seja "Sim", e dentro do possível, gostaríamos de ter acesso ao link do contrato, para isso informe o mesmo em "Comentários e Sugestões" ao fim do questionário.

a) Sim

b) Não

10 - Os termos dos contratos / licenças são ofertados em mais de um idioma?

a) Sim

b) Não

11 - Em qual idioma os termos dos contratos / licenças são disponibilizados?

Selecione o idioma utilizado nos documentos citados.

a) Português

b) Inglês

c) Espanhol

d) Francês

e) Alemão

f) Outro:

12 - Classifique os seguintes obstáculos para ofertar contratos em vários idiomas.

Figura 22 – Tabela para classificação de obstáculos para ofertar contratos em vários idiomas

	É um grande obstáculo	É um obstáculo	É um pequeno obstáculo	Não é um obstáculo
Possuir pessoal capacitado a trabalhar com o(s) idioma(s) oferecido(s)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Custos de tradução do contrato	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Custos de atualização em caso de alteração do contrato	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Legislação do país-alvo	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Regras internacionais de comércio	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

13 - A empresa possui meio de associar a assinatura de um contrato digital a um cliente específico, sem que haja dúvida sobre a identificação das partes?

Considere o caso das assinaturas realizadas em meio eletrônico. Exemplos: eCPF, eCNPJ.

- a) Sim
- b) Não
- c) Outro:

14 - É possível realizar a simplificação dos contratos / licenças de uso atualmente disponibilizados pela empresa?

Tomando como exemplo o que foi feito pela Google no começo de 2012. Você pode verificar o exemplo do Google na simplificação dos seus contratos clicando em "Termos de Serviço" no fim deste formulário.

Espaço para resposta:

Caso seja do interesse da empresa, informe um email de contato e, assim que possível, apresentaremos os resultados do trabalho desenvolvido.

Essa informação é OPCIONAL. Não há necessidade de informar o contato da empresa para participar da pesquisa.

Comentários e Sugestões.

OPCIONAL. Deixe aqui algum comentário ou sugestão sobre o questionário. Se possível informe o link para um exemplo de contrato da empresa.

Agradecemos a sua participação na pesquisa.

Apreciaríamos muito receber uma cópia dos contratos utilizados pela empresa.

Francis Diego D. Almeida

Anexos

ANEXO A – Termos de Serviço do Google

Termos de Serviço do Google

Bem-vindo ao Google!

1. Relação do usuário com o Google

1.1 O uso de produtos, software, serviços e sites da web do Google (denominados coletivamente “Serviços” neste documento e excluindo quaisquer serviços fornecidos ao usuário pelo Google de acordo com um contrato por escrito separado) por parte do usuário está sujeito aos termos de um contrato entre o usuário e o Google. “Google” significa Google Inc., empresa com sede principal em 1600 Amphitheatre Parkway, Mountain View, CA 94043, Estados Unidos. Este documento explica como é constituído o contrato e apresenta alguns dos seus termos.

1.2 Exceto se acordado de outra forma por escrito pelo Google, o contrato do usuário com o Google incluirá sempre, no mínimo, os termos e condições apresentados neste documento. Tais termos são denominados “Termos Universais”.

1.3 O contrato do usuário com o Google também incluirá os termos de quaisquer Notificações Legais aplicáveis aos Serviços, além dos Termos Universais. Todos esses termos são referidos a seguir como “Termos Adicionais”. Nos casos em que forem aplicáveis Termos Adicionais a um Serviço, tais termos estarão disponíveis para leitura por parte do usuário nesse Serviço ou por meio do uso do mesmo.

1.4 Os Termos Universais, juntamente com os Termos Adicionais, formam um acordo com efeito jurídico entre o usuário e o Google relativamente ao uso dos Serviços por parte do usuário. É importante que o usuário os leia com atenção. Coletivamente, este contrato é denominado “Termos”.

1.5 No caso de haver alguma contradição entre o que indicam os Termos Adicionais e o que indicam os Termos Universais, deverão prevalecer os Termos Adicionais em relação a esse Serviço.

2. Aceitação dos Termos

2.1 Para usar os Serviços, o usuário deverá primeiro concordar com os Termos. Não é permitido o uso dos Serviços por parte do usuário se ele não aceitar os Termos.

2.2 O usuário pode aceitar os Termos:

(A) clicando para aceitar ou concordar com os Termos, no caso de essa opção ser disponibilizada pelo Google na interface do usuário para qualquer Serviço; ou

(B) usando efetivamente os Serviços. Nesse caso, o usuário compreende e aceita que o Google considerará o seu uso dos Serviços uma aceitação dos Termos a partir desse momento.

2.3 O usuário não poderá usar os Serviços nem aceitar os Termos se: (a) não tiver idade legal para celebrar um acordo com efeito jurídico com o Google; ou (b) for uma pessoa com restrições quanto ao recebimento de serviços impostas pelas leis dos Estados Unidos ou de outros países, incluindo o país onde o usuário é residente ou a partir do qual usa os Serviços.

2.4 Antes de continuar, o usuário deverá imprimir ou guardar uma cópia local dos Termos Universais em seus registros.

3. Idioma dos Termos

3.1 No caso de o Google fornecer uma tradução da versão em língua inglesa dos Termos, o usuário aceita que essa tradução lhe é fornecida apenas para sua conveniência e que a versão em língua inglesa dos Termos regerá o seu relacionamento com o Google.

3.2 No caso de existir alguma contradição entre o que indica a versão em língua inglesa dos Termos e o que indica uma tradução, a versão em língua inglesa deverá prevalecer.

4. Prestação dos Serviços pelo Google

4.1 O Google tem subsidiárias e empresas afiliadas em todo o mundo (“Subsidiárias e Afiliadas”). Ocasionalmente, serão essas empresas que prestarão os Serviços ao usuário em nome do próprio Google. O usuário tem conhecimento e concorda que as Subsidiárias e Afiliadas têm direito de prestar os Serviços.

4.2 O Google está constantemente inovando para poder oferecer a melhor experiência possível aos seus usuários. O usuário tem conhecimento e aceita que a forma e natureza dos Serviços fornecidos pelo Google podem mudar ocasionalmente sem aviso prévio ao usuário.

4.3 Como parte dessa constante inovação, o usuário tem conhecimento e concorda que o Google pode, a seu próprio critério, deixar (permanente ou temporariamente) de fornecer os Serviços (ou qualquer funcionalidade dos Serviços) aos usuários em geral, sem aviso prévio. O usuário pode deixar de utilizar os Serviços a qualquer momento. O usuário não necessita informar especificamente o Google quando deixar de usar os Serviços.

4.4 O usuário reconhece e aceita que, se o Google desativar a sua conta, poderá

ser impedido de acessar os Serviços, os detalhes da conta ou quaisquer arquivos ou outros conteúdos que estejam na conta.

4.5 O usuário reconhece e concorda que, apesar de o Google atualmente não fixar um limite máximo quanto ao número de transmissões que é possível enviar ou receber através dos Serviços ou quanto ao espaço de armazenamento utilizado para a prestação de qualquer Serviço, o mesmo poderá, segundo critérios próprios e a qualquer momento, fixar esses limites máximos.

5. Uso dos Serviços por parte do usuário

5.1 Para acessar determinados Serviços, poderá ser solicitado ao usuário que forneça informações pessoais (tais como identificação ou detalhes de contato) como parte do processo de registro para o Serviço ou como parte da utilização continuada dos Serviços por parte do usuário. O usuário concorda que as informações de registro que fornecer ao Google serão sempre exatas, corretas e atualizadas.

5.2 O usuário concorda em usar os Serviços somente para os fins permitidos: (a) pelos Termos; e (b) quaisquer leis, regulamentos ou práticas ou diretrizes geralmente aceitas nas jurisdições relevantes (inclusive todas as leis em relação à exportação de dados ou software para e dos Estados Unidos ou outros países relevantes).

5.3 O usuário concorda em não acessar (nem tentar acessar) qualquer um dos Serviços por qualquer meio que não seja através da interface fornecida pelo Google, exceto se for especificamente autorizado a tal em um contrato em separado firmado com o Google. O usuário concorda especificamente em não acessar (nem tentar acessar) qualquer um dos Serviços por meio de meios automatizados (inclusive uso de scripts ou rastreadores da web), bem como deverá garantir que esteja em conformidade com as instruções definidas em todos os arquivos robots.txt apresentados nos Serviços.

5.4 O usuário concorda em não participar de nenhuma atividade que interfira ou interrompa o funcionamento dos Serviços (ou servidores e redes conectados aos Serviços).

5.5 Exceto se tiver sido especificamente autorizado por meio de um contrato em separado firmado com o Google, o usuário concorda em não reproduzir, duplicar, copiar, vender, comercializar ou revender os Serviços para qualquer efeito.

5.6 O usuário concorda que será o único responsável (e que o Google não tem qualquer responsabilidade perante o usuário ou terceiros) por qualquer não cumprimento das suas obrigações no que diz respeito aos Termos e pelas conseqüências (incluindo qualquer perda ou dano que o Google possa sofrer) resultantes desse não cumprimento.

6. Segurança da conta e senhas do usuário

6.1 O usuário concorda e compreende que será responsável por manter a confidencialidade das senhas associadas a qualquer conta que utilize para acessar os Serviços.

6.2 Dessa forma, o usuário concorda que será o único responsável perante o Google por todas as atividades que ocorram na respectiva conta.

6.3 Se tomar conhecimento de qualquer utilização não autorizada da sua senha ou da sua conta, o usuário concorda em notificar imediatamente o Google em <http://www.google.com/support/accounts/bin/answer.py?answer=58585&hl=pt>.

7. Privacidade e informações pessoais do usuário

7.1 Para obter informações sobre as práticas de proteção de dados do Google, leia a Política de Privacidade do Google em <http://www.google.com.br/privacy.html>. Essa política explica como o Google trata as informações pessoais e protege a privacidade quando o usuário utiliza os Serviços.

7.2 O usuário concorda com a utilização de seus dados de acordo com as políticas de privacidade do Google.

8. Conteúdo nos Serviços

8.1 O usuário compreende que a responsabilidade integral por todas as informações (tais como arquivos de dados, texto escrito, software de computador, música, arquivos de áudio ou outros sons, fotografias, vídeos ou outras imagens) a que possa ter acesso como parte dos Serviços, ou através da utilização dos mesmos, é da pessoa que deu origem a esse conteúdo. Todas essas informações são denominadas “Conteúdo”.

8.2 O usuário deverá estar ciente de que o Conteúdo que lhe é apresentado como parte dos Serviços, incluindo, sem limitação, anúncios nos Serviços e Conteúdo patrocinado nos Serviços, pode estar protegido por direitos de propriedade intelectual que são de propriedade dos patrocinadores ou anunciantes que fornecem esse Conteúdo ao Google (ou por outras pessoas ou empresas em seu nome). O usuário não poderá efetuar modificação, aluguel, arrendamento, empréstimo, venda, distribuição ou criação de obras derivadas baseadas neste Conteúdo (no todo ou em parte), a menos que tenha sido especificamente autorizado a fazê-lo, através de um contrato em separado, pelo Google ou pelos proprietários desse Conteúdo.

8.3 O Google se reserva o direito (mas não tem qualquer obrigação) de pré-selecionar, rever, marcar, filtrar, modificar, recusar ou remover qualquer ou todo Conteúdo de qualquer Serviço. Para alguns dos Serviços, o Google pode fornecer ferramentas para filtrar conteúdos sexuais explícitos. Essas ferramentas incluem a configuração do SafeSearch (consulte <http://www.google.com/help/customize.html/safe>). Além disso, existem serviços e software disponíveis comercialmente para limitar o acesso a material que o usuário possa considerar ofensivo.

8.4 O usuário compreende que, ao utilizar os Serviços, pode estar exposto a Conteúdo que possa considerar ofensivo, indecente ou censurável e que, a este respeito, utiliza

os Serviços por sua conta e risco.

8.5 O usuário concorda que será o único responsável (e que o Google não tem qualquer responsabilidade perante o usuário ou terceiros) por qualquer Conteúdo que crie, transmita ou visualize enquanto utiliza os Serviços e pelas conseqüências das suas ações (incluindo qualquer perda ou dano que o Google possa sofrer) resultantes disso.

9. Direitos de propriedade

9.1 O usuário reconhece e concorda que o Google (ou os licenciadores do Google) detém todos os direitos legais, títulos e participações relativas aos Serviços, incluindo quaisquer direitos de propriedade intelectual que subsistam nos Serviços (quer esses direitos estejam registrados ou não, e em qualquer parte do mundo onde esses direitos possam existir). Além disso, o usuário reconhece que os Serviços podem conter informações designadas confidenciais pelo Google e que não as revelará sem o prévio consentimento escrito do Google.

9.2 A menos que o usuário tenha concordado por escrito em contrário com o Google, nada nos Termos lhe dá o direito de utilizar qualquer uma das marcas registradas, marcas comerciais, marcas de serviços, logotipos, nomes de domínios e outras características de marca especiais do Google.

9.3 Se lhe tiver sido concedido um direito explícito de utilização de qualquer uma dessas características de marca através de um contrato escrito em separado celebrado com o Google, o usuário concorda que o uso dessas características será feito de acordo com esse contrato, com quaisquer cláusulas aplicáveis dos Termos e com as diretrizes de uso das características de marca do Google, conforme possam ser atualizadas periodicamente. Essas diretrizes podem ser consultadas on-line em <http://www.google.com.br/permissions/guidelines.html> (ou qualquer outro URL que o Google possa fornecer com esse fim periodicamente).

9.4 À exceção da licença limitada referida na Seção 11, o Google reconhece e aceita que não obtém qualquer direito, título ou participação do usuário (ou dos seus licenciadores) de acordo com estes Termos relativamente a qualquer Conteúdo que o usuário possa enviar, publicar, transmitir ou apresentar nos Serviços ou através deles, incluindo quaisquer direitos de propriedade intelectual que subsistam nesse Conteúdo (quer esses direitos estejam registrados ou não, e em qualquer parte do mundo onde esses direitos possam existir). A menos que tenha acordado por escrito de outra forma com o Google, o usuário concorda que é responsável por proteger e aplicar esses direitos e que o Google não tem qualquer obrigação de fazê-lo em seu nome.

9.5 O usuário concorda que não removerá, ocultará nem alterará quaisquer avisos de direitos de propriedade (incluindo avisos de direitos de autor e de marcas comerciais) que possam estar afixados ou contidos nos Serviços.

9.6 A menos que tenha sido expressamente autorizado por escrito pelo Google a fazê-lo, o usuário concorda que, ao usar os Serviços, não irá utilizar qualquer marca comercial, marca de serviço, marca registrada, logotipo de qualquer empresa ou organização de forma que seja provável ou pretendido que cause confusão relativamente ao proprietário ou usuário autorizado dessas marcas, nomes ou logotipos.

10. Licença do Google

10.1 O Google concede ao usuário uma licença pessoal, internacional, isenta de royalties, não atribuível e não exclusiva para utilizar o software fornecido ao usuário pelo Google como parte dos serviços fornecidos ao usuário pelo Google (denominado “Software” a seguir). Essa licença tem como único objetivo permitir o uso, por parte do usuário, dos benefícios dos Serviços tal como são fornecidos pelo Google, da forma permitida pelos Termos.

10.2 O usuário não poderá (nem poderá permitir a mais ninguém) copiar, modificar, criar uma obra derivada de, realizar engenharia inversa, descompilar ou, de qualquer outro modo, tentar extrair o código-fonte do Software ou de qualquer parte que o componha, a menos que seja expressamente permitido ou previsto por lei, ou que o usuário tenha sido especificamente autorizado a fazê-lo pelo Google, por escrito.

10.3 A menos que o Google lhe tenha concedido uma permissão específica, por escrito, para fazê-lo, o usuário não poderá atribuir (ou conceder uma sublicença de) seus direitos de utilização do Software, conceder uma garantia relativa aos seus direitos de utilização do Software ou, de qualquer outro modo, transferir qualquer parte dos seus direitos de utilização do Software.

11. Licença de conteúdo do usuário

11.1 O usuário retém direitos autorais e quaisquer outros direitos que já tiver posse em relação ao Conteúdo que enviar, publicar ou exibir nos Serviços ou através deles. Ao enviar, publicar ou exibir conteúdo, o usuário concede ao Google uma licença irrevogável, perpétua, mundial, isenta de royalties e não exclusiva de reproduzir, adaptar, modificar, traduzir, publicar, distribuir publicamente, exibir publicamente e distribuir qualquer Conteúdo que o usuário enviar, publicar ou exibir nos Serviços ou através deles. Essa licença tem como único objetivo permitir ao Google apresentar, distribuir e promover os Serviços e pode ser revogada para certos Serviços, conforme definido nos Termos Adicionais desses Serviços.

11.2 O usuário concorda que essa licença inclui o direito do Google de disponibilizar esse Conteúdo a outras empresas, organizações ou indivíduos com quem o Google tenha relações para o fornecimento de serviços licenciados e para o uso desse Conteúdo relacionado ao fornecimento desses serviços.

11.3 O usuário compreende que o Google, ao efetuar as etapas técnicas necessárias

para fornecer os Serviços aos nossos usuários, pode (a) transmitir ou distribuir o seu Conteúdo por várias redes públicas e em várias mídias de dados; e (b) efetuar as alterações necessárias ao Conteúdo do usuário para ajustar e adaptar esse Conteúdo aos requisitos técnicos de conexão de redes, dispositivos, serviços ou mídia. O usuário concorda que essa licença permitirá ao Google realizar tais ações.

11.4 O usuário confirma e garante ao Google que tem todos os direitos, poderes e autoridade necessários para outorgar a licença citada anteriormente.

12. Atualizações de software

12.1 O Software usado pelo usuário pode, ocasionalmente, fazer download e instalar automaticamente atualizações do Google. Essas atualizações são concebidas para melhorar, aperfeiçoar e desenvolver os Serviços e podem ser apresentadas sob a forma de correções de erros, funções aprimoradas, novos módulos de software e versões completamente novas. O usuário concorda em receber essas atualizações (e permitir que o Google lhe forneça) como parte da utilização dos Serviços.

13. Término da relação do usuário com o Google

13.1 Os Termos continuarão a ser aplicáveis até serem encerrados pelo usuário ou pelo Google, conforme estabelecido a seguir.

13.2 Se o usuário quiser encerrar o seu contrato com o Google, pode fazê-lo (a) notificando o Google a qualquer momento e (b) encerrando as contas relativas a todos os Serviços que utiliza, no caso de essa opção ser disponibilizada pelo Google. A notificação deverá ser enviada pelo usuário, por escrito, para o endereço do Google indicado no início destes Termos.

13.3 O Google pode, a qualquer momento, encerrar o contrato com o usuário se:

(A) o usuário tiver violado qualquer cláusula dos Termos (ou tiver agido de forma que claramente mostre que não pretende ou não pode cumprir as cláusulas dos Termos); ou

(B) tal for exigido ao Google por lei (por exemplo, quando o fornecimento dos Serviços ao usuário for ou se tornar ilegal); ou

(C) o parceiro com o qual o Google ofereceu os Serviços ao usuário tiver encerrado a sua relação com o Google ou tiver deixado de oferecer os Serviços ao usuário; ou

(D) o Google estiver em fase de transição para uma situação em que já não fornece os Serviços aos usuários do país no qual o usuário é residente ou a partir do qual utiliza os Serviços; ou

(E) o fornecimento dos Serviços ao usuário pelo Google já não for, na opinião do Google, comercialmente viável.

13.4 Nada nesta Seção afetará os direitos do Google relativos ao fornecimento de Serviços de acordo com a Seção 4 dos Termos.

13.5 Quando estes Termos forem encerrados, todos os direitos, obrigações e responsabilidades de que o usuário ou o Google tenham se beneficiado, tenham sido sujeitos a (ou que tenham acumulado enquanto os Termos tiverem estado em vigor) ou que expressamente devam continuar em vigor indefinidamente não serão afetados por essa resolução, e as cláusulas do parágrafo 20.7 continuarão a ser aplicáveis a esses direitos, obrigações e responsabilidades indefinidamente.

14. EXCLUSÃO DE GARANTIAS

14.1 NADA NESTES TERMOS, INCLUSIVE AS SEÇÕES 14 E 15, EXCLUIRÁ OU LIMITARÁ A RESPONSABILIDADE OU GARANTIA DO GOOGLE POR PERDAS QUE NÃO POSSAM SER LEGALMENTE EXCLUÍDAS OU LIMITADAS PELA LEI APLICÁVEL. ALGUMAS JURISDIÇÕES NÃO PERMITEM A EXCLUSÃO DE CERTAS GARANTIAS OU CONDIÇÕES OU A LIMITAÇÃO OU EXCLUSÃO DE RESPONSABILIDADE POR PERDA OU DANO CAUSADOS POR NEGLIGÊNCIA, QUEBRA DE CONTRATO OU QUEBRA DOS TERMOS IMPLÍCITOS, OU DANOS INCIDENTAIS E CONSEQÜENCIAIS. CONSEQÜENTEMENTE, APENAS AS LIMITAÇÕES QUE FOREM PERMITIDAS POR LEI NA SUA JURISDIÇÃO SE APLICARÃO AO USUÁRIO, E A NOSSA RESPONSABILIDADE LIMITADA AO MÁXIMO PERMITIDO POR LEI.

14.2 O USUÁRIO ENTENDE E CONCORDA EXPRESSAMENTE QUE O USO DOS SERVIÇOS É POR CONTA E RISCO DO USUÁRIO E QUE OS SERVIÇOS SÃO FORNECIDOS “NA FORMA EM QUE SE ENCONTRAM” E “DE ACORDO COM A DISPONIBILIDADE”.

14.3 ESPECIFICAMENTE, O GOOGLE, AS SUAS SUBSIDIÁRIAS E AFILIADAS E LICENCIADORES NÃO GARANTEM QUE:

(A) O USO DOS SERVIÇOS ATENDERÁ AOS REQUISITOS DO USUÁRIO;

(B) O USO DOS SERVIÇOS SERÁ ININTERRUPTO, PONTUAL, SEGURO E ISENTO DE ERROS;

(C) QUALQUER INFORMAÇÃO OBTIDA PELO USUÁRIO EM DECORRÊNCIA DO SEU USO DOS SERVIÇOS SERÁ PRECISA OU CONFIÁVEL; E

(D) OS DEFEITOS NO FUNCIONAMENTO OU NA FUNCIONALIDADE DE QUALQUER SOFTWARE FORNECIDO AO USUÁRIO COMO PARTE DOS SERVIÇOS SERÃO CORRIGIDOS.

14.4 QUALQUER MATERIAL BAIXADO OU OBTIDO DE OUTRA FORMA POR MEIO DOS SERVIÇOS É OBTIDO A SEU PRÓPRIO CRITÉRIO E RISCO,

E QUE O USUÁRIO SERÁ O ÚNICO RESPONSÁVEL POR QUALQUER DANO AO SISTEMA DO SEU COMPUTADOR OU QUALQUER OUTRO APARELHO, OU PELA PERDA DE DADOS QUE ACONTEÇA COMO RESULTADO DO DOWNLOAD DE QUALQUER MATERIAL.

14.5 NENHUM CONSELHO OU INFORMAÇÃO, SEJA ORAL OU ESCRITO, OBTIDO PELO USUÁRIO DO GOOGLE, DOS SERVIÇOS OU POR MEIO DESSES, CRIARÁ QUALQUER GARANTIA QUE NÃO ESTEJA EXPRESSAMENTE DECLARADA NOS TERMOS.

14.6 O GOOGLE AINDA EXPRESSAMENTE SE ISENTA DE TODAS AS RESPONSABILIDADES, GARANTIAS OU CONDIÇÕES DE QUALQUER NATUREZA, SEJAM EXPRESSAS OU IMPLÍCITAS, INCLUINDO, ENTRE OUTROS, GARANTIAS IMPLÍCITAS E AS CONDIÇÕES DE MERCADO, A ADAPTAÇÃO PARA UM PROPÓSITO PARTICULAR E O NÃO-INFRAÇÃO.

15. LIMITAÇÃO DE RESPONSABILIDADE

15.1 SUJEITO À CLÁUSULA GERAL MENCIONADA NO PARÁGRAFO 14.1 ACIMA, O USUÁRIO ENTENDE E CONCORDA QUE O GOOGLE, AS SUAS SUBSIDIÁRIAS E AFILIADAS E RESPECTIVOS LICENCIADORES NÃO SERÃO RESPONSÁVEIS PERANTE O USUÁRIO POR:

(A) QUAISQUER DANOS DIRETOS, INDIRETOS, INCIDENTAIS, ESPECIAIS, CONSEQÜENCIAIS OU EXEMPLARES, INCORRIDOS PELO USUÁRIO, CAUSADOS E SOB QUALQUER TEORIA DE RESPONSABILIDADE. ISSO INCLUIRÁ, MAS NÃO SE LIMITARÁ A, QUALQUER PERDA DE LUCROS (INCORRIDA DIRETA OU INDIRETAMENTE), QUALQUER PERDA RELACIONADA COM A BOA-FÉ OU REPUTAÇÃO COMERCIAL, QUALQUER PERDA DE DADOS QUE O USUÁRIO POSSA SOFRER, CUSTOS DE AQUISIÇÃO DE BENS OU SERVIÇOS OU OUTRA PERDA INTANGÍVEL;

(B) QUALQUER PERDA OU DANO EM QUE O USUÁRIO POSSA INCORRER, INCLUSIVE, MAS NÃO SE LIMITANDO A, PERDA OU DANOS EM DECORRÊNCIA DE:

(I) QUALQUER EXPECTATIVA DO USUÁRIO QUANTO À INTEGRIDADE, PRECISÃO OU EXISTÊNCIA DE QUALQUER PUBLICIDADE, OU EM RESULTADO DE QUALQUER RELAÇÃO OU TRANSAÇÃO REALIZADA COM QUALQUER ANUNCIANTE OU PATROCINADOR CUJA PUBLICIDADE APAREÇA NOS SERVIÇOS;

(II) QUAISQUER ALTERAÇÕES QUE O GOOGLE POSSA FAZER AOS SERVIÇOS, OU POR QUALQUER CESSAÇÃO PERMANENTE OU TEMPORÁRIA DO FORNECIMENTO DOS SERVIÇOS (OU QUAISQUER FUNCIONALIDADES NOS

PRÓPRIOS SERVIÇOS);

(III) A ELIMINAÇÃO, CORRUPÇÃO OU INCAPACIDADE DE ARMAZENAMENTO DE QUALQUER CONTEÚDO OU OUTROS DADOS DE COMUNICAÇÕES MANTIDOS OU TRANSMITIDOS POR OU ATRAVÉS DA UTILIZAÇÃO DOS SERVIÇOS POR PARTE DO USUÁRIO;

(III) O NÃO FORNECIMENTO AO GOOGLE, POR PARTE DO USUÁRIO, DE INFORMAÇÕES CORRETAS RELATIVAS À CONTA;

(IV) A NÃO MANUTENÇÃO, POR PARTE DO USUÁRIO, DA SEGURANÇA E DA CONFIDENCIALIDADE DOS DETALHES DA SUA CONTA E SENHA.

15.2 AS LIMITAÇÕES DE RESPONSABILIDADE DO GOOGLE PERANTE O USUÁRIO, MENCIONADAS NO PARÁGRAFO 15.1 ACIMA, SERÃO APLICÁVEIS INDEPENDENTEMENTE DE O GOOGLE TER OU NÃO SIDO NOTIFICADO OU AINDA QUE DEVESSE TER CONHECIMENTO DA POSSIBILIDADE DE OCORRÊNCIA DE TAIS PERDAS.

16. Políticas relativas a direitos autorais e marcas comerciais

16.1 É política do Google responder a avisos sobre supostas infrações de direitos autorais, conforme a lei internacional aplicável sobre propriedade intelectual (incluindo, nos Estados Unidos, o Digital Millennium Copyright Act), bem como encerrar as contas de infratores reincidentes. Detalhes sobre a política do Google podem ser obtidos em <http://www.google.com/dmca.html>.

16.2 O Google utiliza um procedimento de reclamações sobre marcas comerciais relacionado com o seu serviço de publicidade, cujos detalhes poderão ser obtidos em http://www.google.com/tm_complaint.html.

17. Anúncios

17.1 Alguns dos Serviços são mantidos por receita proveniente de publicidade e podem exibir anúncios e promoções. Tais anúncios podem ser contextuais ao conteúdo da informação armazenada nos Serviços, pesquisas feitas por meio dos Serviços ou outras informações.

17.2 A maneira, modo e abrangência da publicidade do Google nos Serviços estão sujeitos a alterações sem aviso prévio específico ao usuário.

17.3 Considerando a concessão por parte do Google do acesso e uso dos Serviços, o usuário manifesta o seu acordo sobre a possibilidade de o Google colocar tais anúncios nos Serviços.

18. Outros conteúdos

18.1 Os Serviços podem incluir hiperlinks a outros sites, conteúdo ou recursos da

web. O Google pode não ter nenhum controle sobre quaisquer sites ou recursos da web fornecidos por empresas ou pessoas que não o Google.

18.2 O usuário reconhece e concorda que o Google não é responsável pela disponibilidade de qualquer um desses sites ou recursos externos e nem endossa qualquer anúncio, produto ou outro material disponível ou originado em tais sites e recursos da web.

18.3 O usuário reconhece e concorda que o Google não é responsável por qualquer perda ou dano em que possa incorrer em resultado da disponibilidade de tais sites ou recursos externos, ou em decorrência de qualquer expectativa esperada pelo usuário em relação à integridade, precisão ou existência de quaisquer anúncios, produtos ou outros materiais presentes ou disponíveis a partir de tais sites ou recursos da web.

19. Alterações nos Termos

19.1 O Google poderá alterar periodicamente os Termos Universais ou Termos Adicionais. Quando essas alterações forem efetuadas, o Google fará uma nova cópia dos Termos Universais disponíveis em <http://www.google.com.br/accounts/TOS?hl=pt> e quaisquer novos Termos Adicionais serão disponibilizados ao usuário nos Serviços afetados ou através deles.

19.2 O usuário compreende e concorda que, se utilizar os Serviços após a data de alteração dos Termos Universais ou Termos Adicionais, o Google considerará essa utilização como uma aceitação dos Termos Universais ou Termos Adicionais atualizados.

20. Termos jurídicos gerais

20.1 Ocasionalmente, durante a utilização dos Serviços, o usuário poderá (em resultado da ou através da utilização dos Serviços) usar um serviço, fazer download de um componente de software ou comprar bens fornecidos por outra pessoa ou empresa. A utilização de tais serviços, software ou bens por parte do usuário poderá estar sujeita a termos em separado entre o usuário e a empresa ou pessoa em questão. Nesse caso, os Termos não afetam a relação jurídica do usuário com essas empresas ou indivíduos.

20.2 Os Termos constituem o contrato integral entre o usuário e o Google e regulam a utilização dos Serviços (excluindo quaisquer serviços que possam eventualmente ser fornecidos pelo Google de acordo com um contrato escrito em separado), substituindo na íntegra quaisquer contratos anteriores estabelecidos entre o usuário e o Google em relação aos Serviços.

20.3 O usuário concorda que o Google poderá lhe enviar avisos, incluindo aqueles sobre alterações feitas aos Termos, por e-mail, carta ou publicações nos Serviços.

20.4 O usuário concorda que, se o Google não exercer ou utilizar qualquer direito legal ou direito reconhecido contido nos Termos (ou ao qual o Google tenha direito nos termos de qualquer lei aplicável), isso não será considerado como uma renúncia formal aos

direitos do Google, mantendo-se tais direitos disponíveis para todos os devidos efeitos.

20.5 Se qualquer tribunal, tendo jurisdição para decidir sobre essa questão, determinar que qualquer cláusula destes Termos é inválida, tal cláusula será removida dos Termos sem afetar a validade do restante dos Termos. As cláusulas restantes dos Termos continuarão sendo válidas e aplicáveis.

20.6 O usuário reconhece e concorda que cada membro do grupo de empresas das quais o Google é a empresa controladora será tido como beneficiário dos Termos e que essas outras empresas terão direito a aplicar diretamente, e a contar com, qualquer cláusula dos Termos que lhes atribua um benefício (ou um direito a favor delas). Exceto o caso anterior, nenhuma outra pessoa ou empresa poderá ser beneficiária relativamente a estes Termos.

20.7 Os Termos, e o relacionamento entre o usuário e o Google conforme os Termos, serão regidos pelas leis do Estado da Califórnia, independentemente do conflito de cláusulas legais. O usuário e o Google concordam em submeter à exclusiva jurisdição dos tribunais localizados no condado de Santa Clara, Califórnia, a resolução de quaisquer questões legais resultantes dos Termos. Não obstante o referido, o usuário concorda que o Google poderá ainda apresentar medidas injuntivas (ou de tipo equivalente de compensação legal urgente) em qualquer jurisdição.

16 de abril de 2007

ANEXO B – Termos de Serviço do Google

Termos de Serviço do Google

Última modificação: 1 de março de 2012

Bem-vindo ao Google!

Agradecemos por usar nossos produtos e serviços (“Serviços”). Os Serviços serão fornecidos pelo Google Inc. (“Google”), localizado em 1600 Amphitheatre Parkway, Mountain View, CA 94043, Estados Unidos.

Ao usar nossos Serviços, você está concordando com estes termos. Leia-os com atenção.

Nossos Serviços são muito diversos, portanto, às vezes, podem aplicar-se termos adicionais ou exigências de produtos (inclusive exigências de idade). Os termos adicionais estarão disponíveis com os Serviços relevantes e esses termos adicionais se tornarão parte de nosso contrato com você, caso você use esses Serviços.

Como usar nossos Serviços

É preciso que você siga as políticas disponibilizadas a você dentro dos Serviços. Não faça uso indevido de nossos Serviços. Por exemplo, não interfira com nossos Serviços nem tente acessá-los por um método diferente da interface e das instruções que fornecemos. Você pode usar nossos serviços somente conforme permitido por lei, inclusive leis e regulamentos de controle de exportação e reexportação. Podemos suspender ou deixar de fornecer nossos Serviços se você descumprir nossos termos ou políticas ou se estivermos investigando casos de suspeita de má conduta.

O uso de nossos Serviços não lhe confere a propriedade sobre direitos de propriedade intelectual sobre os nossos Serviços ou sobre o conteúdo que você acessar. Você não pode usar conteúdos de nossos Serviços a menos que obtenha permissão do proprietário de tais conteúdos ou que o faça por algum meio permitido por lei. Estes termos não conferem a você o direito de usar quaisquer marcas ou logotipos utilizados em nossos Serviços. Não remova, oculte ou altere quaisquer avisos legais exibidos em ou junto a nossos Serviços.

Nossos Serviços exibem alguns conteúdos que não são do Google. Esses conteúdos são de exclusiva responsabilidade da entidade que os disponibiliza. Podemos revisar conteúdo para determinar se é ilegal ou se infringe nossas políticas, e podemos remover

ou nos recusar a exibir conteúdos que razoavelmente acreditamos violar nossas políticas ou a lei. Mas isso não significa, necessariamente, que revisaremos conteúdos, portanto por favor, não presuma que o faremos. Em relação com seu uso dos Serviços, podemos enviar-lhe anúncios de serviços, mensagens administrativas e outras informações. Você pode desativar algumas dessas comunicações.

Sua Conta do Google

Talvez você precise criar uma Conta do Google para utilizar alguns dos nossos Serviços. Você poderá criar sua própria Conta do Google ou sua Conta do Google poderá ser atribuída a você por um administrador, como seu empregador ou instituição de ensino. Se você estiver usando uma Conta do Google atribuída a você por um administrador, termos diferentes ou adicionais podem aplicar-se e seu administrador poderá ser capaz de acessar ou desativar sua conta.

Caso tenha conhecimento de qualquer uso não autorizado de sua senha ou conta, siga estas instruções.

Proteção à Privacidade e aos Direitos Autorais

As Políticas de Privacidade do Google explicam o modo como tratamos seus dados pessoais e protegemos sua privacidade quando você usa nossos Serviços. Ao utilizar nossos Serviços, você concorda que o Google poderá usar esses dados de acordo com nossas políticas de privacidade.

Nós respondemos às notificações de alegação de violação de direitos autorais e encerramos contas de infratores reincidentes de acordo com os procedimentos estabelecidos na Lei de Direitos Autorais Digital do Milênio dos Estados Unidos (U.S. Digital Millennium Copyright Act).

Fornecemos informações para ajudar os detentores de direitos autorais a gerenciarem sua propriedade intelectual on-line. Caso você entenda que alguém está violando seus direitos autorais e quiser nos notificar, você pode encontrar informações sobre o envio de notificações e sobre a política do Google para respondê-las em nossa Central de Ajuda.

Seu Conteúdo em nossos Serviços

Alguns de nossos Serviços permitem que você envie conteúdo. Você mantém a propriedade de quaisquer direitos de propriedade intelectual que você detenha sobre aquele conteúdo. Em resumo, aquilo que pertence a você, permanece com você.

Quando você faz upload ou de algum modo envia conteúdo a nossos Serviços, você concede ao Google (e àqueles com quem trabalhamos) uma licença mundial para usar, hospedar, armazenar, reproduzir, modificar, criar obras derivadas (como aquelas resultantes de traduções, adaptações ou outras alterações que fazemos para que seu conteúdo funcione melhor com nossos Serviços), comunicar, publicar, executar e exibir publicamente e distri-

buir tal conteúdo. Os direitos que você concede nesta licença são para os fins restritos de operação, promoção e melhoria de nossos Serviços e de desenvolver novos Serviços. Essa licença perdura mesmo que você deixe de usar nossos Serviços (por exemplo, uma listagem de empresa que você adicionou ao Google Maps). Alguns Serviços podem oferecer-lhe modos de acessar e remover conteúdos que foram fornecidos para aquele Serviço. Além disso, em alguns de nossos Serviços, existem termos ou configurações que restringem o escopo de nosso uso do conteúdo enviado nesses Serviços. Certifique-se de que você tem os direitos necessários para nos conceder a licença de qualquer conteúdo que você enviar a nossos Serviços.

Você pode encontrar mais informações sobre como o Google usa e armazena conteúdo na política de privacidade ou termos adicionais de Serviços específicos. Se você enviar comentários ou sugestões sobre nossos Serviços, podemos usar seus comentários ou sugestões sem obrigação para você.

Sobre Software em nossos Serviços

Quando um Serviço exige ou inclui software disponível para download, tal software poderá atualizar-se automaticamente em seu dispositivo se uma nova versão ou recurso estiver disponível. Alguns Serviços podem permitir que você ajuste suas configurações de atualizações automáticas.

O Google concede a você uma licença pessoal, mundial, não exclusiva, intransferível e isenta de royalties para o uso do software fornecido pelo Google como parte dos Serviços. Essa licença tem como único objetivo permitir que você use e aproveite o benefício dos Serviços, tal como fornecidos pelo Google, da forma permitida por estes termos. Você não poderá copiar, modificar, distribuir, vender ou alugar qualquer parte de nossos Serviços ou o software incluso, nem poderá fazer engenharia reversa ou tentar extrair o código fonte desse software, exceto nos casos em que a legislação proibir tais restrições, ou quando você tiver nossa permissão por escrito.

Software de código aberto é importante para nós. Alguns dos softwares usados em nossos Serviços podem ser oferecidos sob uma licença de código aberto que colocaremos a sua disposição. Pode haver disposições na licença de código aberto que substituam expressamente alguns desses termos.

Como modificar e cancelar nossos Serviços

Estamos constantemente alterando e melhorando nossos Serviços. Podemos incluir ou remover funcionalidades ou recursos e podemos também suspender ou encerrar um Serviço por completo.

Você pode deixar de usar nossos Serviços a qualquer momento, embora fiquemos chateados ao ver você ir embora. O Google também poderá deixar de prestar os Serviços a você ou, incluir ou criar novos limites a nossos Serviços a qualquer momento. Acreditamos

que você seja o proprietário dos seus dados e que é importante preservar seu acesso a esses dados. Se descontinuarmos um Serviço, quando razoavelmente possível, você será informado com antecedência razoável e terá a chance de retirar as suas informações daquele Serviço.

Nossas Garantias e Isenções de Responsabilidade

Fornecemos nossos Serviços usando um nível comercialmente razoável de capacidade e cuidado e esperamos que você aproveite seu uso deles. Mas existem algumas coisas que não prometemos sobre nossos Serviços.

Exceto quando expressamente previsto nestes termos ou em termos adicionais, nem o Google, nem seus fornecedores ou distribuidores oferecem quaisquer garantias sobre os Serviços. Por exemplo, não nos responsabilizamos pelos conteúdos nos Serviços, por funcionalidades específicas dos Serviços, ou pela confiabilidade, disponibilidade ou capacidade de atender suas necessidades. Fornecemos os serviços “na forma em que estão”.

Certas jurisdições prevêm de determinadas garantias, como a garantia de comerciabilidade implícita, adequação a uma finalidade específica e não violação. Na medida permitida por lei, excluimos todas as garantias.

Responsabilidade pelos nossos Serviços

Quando permitido por lei, o Google e os fornecedores ou distribuidores do Google não serão responsáveis por perda de lucros, perda de receita, perda de dados, perdas financeiras ou por danos indiretos, especiais, consequenciais, exemplares ou punitivos.

Na medida permitida por lei, a responsabilidade total do Google e de seus fornecedores e distribuidores, para qualquer reclamação sob estes termos, incluindo quaisquer garantias implícitas, limita-se ao valor que você pagou ao Google para usar os Serviços (ou, a nosso critério, para fornecer a você os Serviços novamente).

Em todos os casos, o Google e seus fornecedores e distribuidores não serão responsáveis por qualquer perda ou dano que não seja razoavelmente previsível.

Reconhecemos que, em alguns países, você pode ter direitos legais como consumidor. Caso você esteja usando os Serviços com objetivos pessoais, então nada nestes termos ou em quaisquer termos adicionais limitarão direitos de consumidor que não possam ser renunciados por contrato.

Usos comerciais de nossos Serviços

Se você estiver usando nossos Serviços em nome de uma empresa, tal empresa aceita estes termos. Ela isentará de responsabilidade e indenizará o Google e suas afiliadas, executivos, agentes e trabalhadores de qualquer reivindicação, processo ou ação judicial proveniente de ou relacionado ao uso dos Serviços ou à violação destes termos, incluindo qualquer responsabilidade ou despesa resultante de reivindicações, perdas, danos,

processos, julgamentos, custos de litígio e honorários advocatícios.

Sobre estes Termos

Podemos modificar estes termos ou quaisquer termos adicionais que sejam aplicáveis a um Serviço para, por exemplo, refletir alterações da lei ou mudanças em nossos Serviços. Você deve consultar os termos regularmente. Postaremos avisos sobre modificações nesses termos nesta página. Publicaremos um aviso de alteração sobre os termos adicionais dentro do Serviço aplicável. As alterações não serão aplicadas retroativamente e entrarão em vigor pelo menos quatorze dias após sua publicação. Entretanto, alterações a respeito de novas funcionalidades de um Serviço ou alterações feitas por razões legais entrarão em vigor imediatamente. Se você não concordar com os termos alterados de um Serviço, deve descontinuar o uso desse Serviço.

Em caso de conflito entre estes termos e os termos adicionais, os termos adicionais prevalecerão com relação a esse conflito. Estes termos regem a relação entre o Google e você. Eles não criam quaisquer direitos para terceiros.

Caso você não cumpra estes termos e nós não tomemos providências imediatas, isso não significa que estamos renunciando a quaisquer direitos que possamos ter (como tomar providências futuras).

Caso uma condição específica destes termos não seja executável, isso não prejudicará quaisquer outros termos.

Os tribunais de alguns países não aplicarão a lei da Califórnia a alguns tipos de disputas. Se você reside em um desses países, então, quando a legislação da Califórnia não puder ser aplicada, a legislação de seu país será aplicada às disputas relacionadas com estes termos. Nos outros casos, você concorda com a aplicação das leis da Califórnia, EUA, excluindo as normas da Califórnia sobre conflitos de leis, a quaisquer disputas decorrentes de ou relacionadas com estes termos ou Serviços. Da mesma forma, caso as leis em seu país não permitam que você concorde com a jurisdição e foro dos tribunais de Santa Clara, Califórnia, EUA, então jurisdição e foro locais serão aplicados às disputas relacionadas com estes termos. Nos outros casos todas as reclamações decorrentes de ou relacionadas com esses termos ou Serviços serão litigadas exclusivamente em tribunais estaduais ou federais da Comarca de Santa Clara, Califórnia, EUA e você e o Google autorizam a jurisdição pessoal nesses tribunais.

Para obter informações sobre como entrar em contato com o Google, por favor visite nossa página de contato.

ANEXO C – Contrato de Serviços da Microsoft

Contrato de Serviços da Microsoft

Atualizado em 27 de agosto de 2012

Vigente a partir de 19 de outubro de 2012

Obrigado por escolher a Microsoft!

Este é um contrato entre você e a Microsoft Corporation (ou, dependendo do local em que você reside, uma de suas afiliadas). Ele descreve os seus direitos de uso dos softwares e serviços identificados na seção 1.1. Para a sua conveniência, estruturamos alguns termos deste contrato em formato de perguntas e respostas. Você deve ler todo o contrato porque todos os termos são importantes e, juntos, formam um contrato legal que, uma vez aceito, se aplica a você.

1. Escopo do contrato, aceitação e alterações

1.1. Quais serviços este contrato engloba? Este contrato se aplica ao Microsoft Hotmail, Microsoft SkyDrive, conta da Microsoft, Windows Live Messenger, Galeria de Fotos do Windows, Windows Movie Maker, Microsoft Mail Desktop, Windows Live Writer (coletivamente chamados de serviços da marca "Microsoft"), Bing, MSN, Office.com e qualquer outro software, site ou serviço vinculado a este contrato (coletivamente chamados de "serviços"). Os serviços podem não ser compatíveis com softwares ou serviços fornecidos por terceiros.

1.2. A quais termos devo obedecer ao usar os serviços? O nosso objetivo é criar um ambiente mais seguro e protegido e, portanto, exigimos que, ao usarem os serviços, os usuários obedçam a estes termos, a Política Anti-Spam da Microsoft (<http://go.microsoft.com/fwlink/?LinkId=117951>) e o Código de Conduta da Microsoft (<http://go.microsoft.com/fwlink/?LinkId=266426>), que são incorporados a este contrato como referência (o "contrato").

1.3. Como faço para aceitar este contrato? Ao usar ou acessar os serviços, ou aceitar estes termos, onde essa opção é disponibilizada na interface do usuário, você concorda em obedecer a esse contrato sem fazer modificações. Se não concordar, você não poderá usar os serviços.

1.4. A Microsoft pode alterar esses termos depois que eu os tiver aceitado? Sim.

Periodicamente, a Microsoft pode alterar ou corrigir esses termos. Se fizermos alguma correção, você será notificado pela interface do usuário, por uma mensagem de e-mail ou por outros meios razoáveis. O seu uso dos serviços após a data de início de vigência das alterações será o seu consentimento com os termos alterados. Se não concordar com as alterações, você deverá interromper o uso dos serviços e cancelar os serviços pagos seguindo as instruções da seção 9.10. Caso contrário, os novos termos se aplicarão a você.

1.5. Que tipos de alterações posso esperar nos serviços? Trabalhamos continuamente para melhorar os serviços e podemos alterá-los a qualquer momento. Além disso, há motivos que poderão levar a Microsoft a interromper partes dos serviços, incluindo (sem limitação): a inviabilidade de o continuarmos fornecendo, os avanços tecnológicos, comentários dos clientes indicando que alguma alteração é necessária ou problemas externos que tornam a continuidade imprudente ou impraticável. Podemos lançar os serviços ou seus recursos em uma versão beta, que talvez não funcione corretamente ou da mesma forma que a versão final possa funcionar.

2. Conta da Microsoft

2.1. O que é uma conta da Microsoft? Para acessar partes dos serviços, como os serviços da marca Microsoft, você precisará de uma conta da Microsoft. A conta da Microsoft, anteriormente conhecida como Windows Live ID são as credenciais que você usará para se autenticar com a nossa rede. Para criar uma conta da Microsoft, você deve fornecer um nome de usuário e senha, algumas informações demográficas e "comprovantes de conta", como um email alternativo ou número de telefone. Titulares de conta da Microsoft existentes podem precisar fornecer "comprovantes de conta" para continuar usando sua conta da Microsoft. Você é responsável por manter a confidencialidade da senha e das informações da sua conta e por toda atividade que ocorrer na sua conta da Microsoft. Você pode usar a sua conta da Microsoft para obter acesso a outros produtos, sites ou serviços da Microsoft (como o Windows, Xbox LIVE e Windows Phone); entretanto, os termos e condições desses produtos, sites ou serviços, se diferentes deste contrato, também podem se aplicar ao seu uso desse produto, site ou serviço. Os serviços da marca Microsoft exigem que você entre na sua conta da Microsoft periodicamente, a cada 270 dias no mínimo, para manter ativa a parte dos serviços da marca Microsoft, a menos que fornecida como oferta de uma parte paga dos serviços. Se você não entrar durante esse período, poderemos cancelar o seu acesso aos serviços da marca Microsoft. Se os serviços da marca Microsoft forem cancelados pelo fato de você não entrar na conta durante esse período, os seus dados poderão ser definitivamente excluídos dos nossos servidores.

2.2. E se eu não puder acessar a minha conta da Microsoft? Se esquecer a sua senha ou não puder acessar a sua conta da Microsoft, você poderá recuperar a conta da Microsoft visitando a página da Web Redefina sua senha (<http://go.microsoft.com/fwlink/?LinkId=238656>). A Microsoft não garante que a sua conta da Microsoft será

restaurada nem que o seu conteúdo (conforme definido posteriormente) será protegido.

2.3. E se eu não tiver obtido a minha conta da Microsoft com a Microsoft? Em alguns casos, permitimos a obtenção de uma conta da Microsoft por meio de um terceiro, como uma escola, empresa, provedor de serviços de Internet ou o administrador de um domínio gerenciado (<http://www.domains.live.com>). Nesses casos, esse terceiro pode possuir direitos adicionais sobre a sua conta da Microsoft, como a capacidade de redefinir a sua senha, exibir o uso da sua conta ou dados do perfil, ler ou armazenar conteúdo na sua conta ou suspender ou cancelar a sua conta da Microsoft. Nesses casos, você fica sujeito a este contrato e a todos os termos de uso adicionais do terceiro, que deve disponibilizá-los. Se for o administrador do domínio gerenciado, você é responsável por toda atividade realizada nas contas do domínio gerenciado.

3. Conteúdo

3.1. Quem é o proprietário do conteúdo que coloco nos serviços? O conteúdo inclui tudo o que você carrega, armazena ou transmite por meio dos serviços, como dados, documentos, fotos, vídeo, música, email e mensagens instantâneas ("conteúdo"). Exceto materiais que licenciamos para você, que podem ser incorporados ao seu próprio conteúdo (como clip-art), não reivindicamos a propriedade do conteúdo fornecido por você nos serviços. Você é o proprietário do seu conteúdo e responsável por ele. Também não controlamos, verificamos, pagamos, endossamos nem assumimos nenhuma responsabilidade pelo conteúdo que você e outros disponibilizam nos serviços.

3.2. Quem pode acessar o meu conteúdo? Você detém o controle inicial sobre quem pode acessar o seu conteúdo. Se você compartilhar conteúdo em áreas públicas dos serviços ou em áreas compartilhadas disponíveis a outros que tiver escolhido, você concorda que todos com quem você compartilhar conteúdo poderão, gratuitamente, usar, salvar, reproduzir, distribuir, exibir, transmitir esse conteúdo em conexão com o uso que eles fazem dos serviços e outros produtos e serviços da Microsoft ou de seus licenciados. Se você não desejar que outras pessoas tenham essa permissão, não use os serviços para compartilhar seu conteúdo. Se você usar ou compartilhar conteúdo nos serviços de forma que viole os direitos autorais, marcas, direitos de propriedade intelectual ou direitos de privacidade de outras pessoas, você violará este contrato. Você representa e garante que, durante a vigência deste contrato, você possui (e possuirá) todos os direitos necessários sobre o conteúdo que carregar ou compartilhar nos serviços e que o uso do conteúdo, conforme contemplado neste parágrafo, não violará nenhuma lei.

3.3. O que a Microsoft faz com o meu conteúdo? Ao carregar o seu conteúdo para os serviços, você concorda que ele possa ser usado, modificado, adaptado, salvo, reproduzido, distribuído e exibido até o limite necessário para protegê-lo e fornecer, proteger e aperfeiçoar os serviços e produtos da Microsoft. Por exemplo, podemos usar meios automatizados ocasionalmente para isolar informações de emails, chats ou fotos para ajudar

na detecção e proteção contra spam e malware, ou para aperfeiçoar os serviços com os novos recursos que facilitam seu uso. Ao processar o seu conteúdo, a Microsoft toma medidas para ajudar a preservar a sua privacidade.

3.4. A Microsoft possui serviços habilitados para voz? Sim. Se usar os serviços habilitados para voz, você consente com a gravação e coleta da sua entrada de voz pela Microsoft. A entrada de voz será usada para lhe fornecer os serviços habilitados para voz e aperfeiçoar os serviços e produtos da Microsoft. A Microsoft não usará a sua entrada de voz para nenhuma outra finalidade.

3.5. Que tipo de conteúdo não é permitido? Conteúdo que viole este contrato (que inclui a Política Anti-Spam da Microsoft (<http://go.microsoft.com/fwlink/?LinkId=117951>) e o Código de Conduta da Microsoft (<http://go.microsoft.com/fwlink/?LinkId=266426>) ou a legislação local não é permitida nos serviços. A Microsoft se reserva o direito de avaliar o conteúdo com a finalidade de aplicar este contrato. A Microsoft pode bloquear ou impedir a entrega de qualquer tipo de email, mensagem instantânea ou outra comunicação de e para os serviços como parte do nosso esforço de proteger os serviços ou os nossos clientes, ou aplicar os termos deste contrato.

3.6. A Microsoft pode remover o meu conteúdo dos serviços? Sim. Podemos solicitar que você remova o seu conteúdo dos serviços se ele violar este contrato ou a legislação. O não cumprimento poderá resultar em perda de acesso ou cancelamento dos serviços ou da sua conta da Microsoft. Além disso, a Microsoft poderá remover o seu conteúdo sem solicitação se determinarmos que ele esteja violando este contrato ou a legislação, ou se recebermos uma notificação de violação de propriedade intelectual de um terceiro.

4. Cancelamento dos serviços

4.1. O que acontece se eu não obedecer a estes termos? Se você violar este contrato, poderemos tomar algumas medidas contra você, incluindo (sem limitação) remover o seu conteúdo dos serviços, suspender o seu acesso aos serviços, solicitar que você não realize certas atividades, cancelar os seus serviços e/ou levar tal atividade ao conhecimento das autoridades cabíveis. Além disso, aplicamos uma política que leva à rescisão, em circunstâncias apropriadas, das contas de usuários que forem infratores recorrentes. Caso tomemos medidas contra você devido a uma violação deste contrato, poderemos excluir definitivamente, e você perderá em caráter definitivo, parte do seu conteúdo, ou todo ele, armazenado nos serviços e/ou poderemos cancelar os seus serviços integralmente. Os dados excluídos podem não ser recuperados.

4.2. Eu posso perder acesso aos serviços de alguma outra forma? Sim. Partes dos serviços exigem que você entre na sua conta da Microsoft pelo menos uma vez a cada 270 dias. Se não fizer isso (a menos que você o tenha adquirido em uma oferta de serviços

pagos), o seu acesso e uso dessa parte dos serviços será terminado, e você poderá perder o seu conteúdo dessa parte dos serviços em caráter definitivo. Se você se inscrever em uma parte paga dos serviços e não realizar um pagamento no prazo, poderemos suspender ou cancelar esse serviço (consulte a seção 9.1 para obter mais detalhes).

4.3. Como posso fazer uma rescisão dos serviços? Você pode rescindir os serviços a qualquer momento e por qualquer motivo. Você pode fazer isso acessando a página da sua conta (<https://account.live.com>) e seguindo o processo de fechamento da conta. Para cancelar uma parte paga dos serviços, consulte a seção 9.10. Se você estiver cancelando os seus serviços, o meio mais rápido de eliminar o seu conteúdo nos serviços é removê-los manualmente dos vários componentes dos serviços (por exemplo, exclua o seu email manualmente). Observe, no entanto, que, embora o conteúdo excluído por você ou associado a uma conta fechada talvez não possa ser acessado por você, ele ainda poderá continuar nos nossos sistemas durante um período.

4.4. O que acontece se os meus serviços forem cancelados ou rescindidos? Se os seus serviços forem cancelados ou rescindidos (seja por você ou por nós), o seu direito de uso dos serviços será interrompido imediatamente e a sua licença de uso do nosso software será encerrada. Você deverá desinstalar o software, ou poderemos desabilitá-lo. Se os seus serviços forem cancelados ou rescindidos, poderemos excluir o seu conteúdo dos nossos servidores de forma definitiva e não temos nenhuma obrigação de devolver o seu conteúdo a você.

5. Privacidade

5.1. A Microsoft coleta as minhas informações pessoais? A sua privacidade é importante para nós. Usamos determinadas informações que coletamos de você para operar e fornecer os serviços. Além disso, como parte dos serviços, poderemos também carregar informações sobre o seu computador, o seu uso dos serviços e o desempenho dos serviços automaticamente. Poderemos usar tecnologias, como colocar cookies no seu computador, para nos ajudar a recolher essas informações. Leia a Política de Privacidade Online da Microsoft (<http://go.microsoft.com/fwlink/p/?LinkId=253457>) para saber como usamos e protegemos as suas informações.

5.2. A Microsoft divulga as minhas informações pessoais fora da Microsoft? Você consente e concorda que a Microsoft possa acessar, divulgar ou preservar informações associadas ao seu uso dos serviços, incluindo (sem limitação) o seu conteúdo e informações pessoais ou informações adquiridas pela Microsoft sobre você por meio do seu uso dos serviços (como o endereço IP ou outras informações de terceiros) quando a Microsoft acreditar, de boa-fé, que isso seja necessário (a) para manter a conformidade com a lei aplicável ou responder a processo legal de autoridades competentes; (b) para aplicar este contrato ou proteger os direitos ou propriedade da Microsoft ou dos nossos clientes; (c) para ajudar a evitar perda de vida ou dano físico a alguém.

5.3. Como a Microsoft responde a processo legal? Assim como ocorre com outros provedores de serviços da Internet, a Microsoft obedece a solicitações e ordens judiciais, de oficiais da lei, entidades governamentais e litigantes particulares, para fornecer o conteúdo armazenado na nossa rede. Essas informações podem se relacionar à acusação de um crime ou questão civil e normalmente são solicitadas conforme processo legal normal do país ou localidade em que ocorreu a atividade. A Microsoft pode ser obrigada a fornecer as suas informações ou conteúdo caso solicitada como parte de tais investigações ou procedimentos legais.

6. Interrupções dos serviços e backup

Trabalhamos para manter os serviços em funcionamento; entretanto, todos os serviços online sofrem interrupções e paradas ocasionais, e a Microsoft não é responsável por nenhuma interrupção ou perda que você possa sofrer em decorrência disso. Você deve fazer backup do conteúdo que armazena nos serviços regularmente. Ter um plano de backup regular e segui-lo pode ajudar a evitar perda do seu conteúdo.

7. Software

7.1. Quais termos regem o software que faz parte dos serviços? Se você usar ou receber um software da Microsoft como parte dos serviços, ele será regido por um dos dois conjuntos de termos de licença (os "termos de licença"): Se você receber a licença de um software, os termos dessa licença se aplicam ao software; se não for apresentada nenhuma licença a você, os termos deste contrato serão aplicados não somente aos serviços, mas também ao software. O software é licenciado, não vendido, e a Microsoft se reserva todos os direitos ao software que não estiverem expressamente outorgados pela Microsoft sob os termos de licença, seja por dedução, preclusão ou a outro título. Se este contrato reger o site que você estiver exibindo, qualquer código ou script de terceiros vinculado ou referenciado desse site é licenciado a você pelos terceiros que possuem esse código, não pela Microsoft.

7.2. Como posso usar o software que é fornecido como parte dos serviços? Outorgamos a você o direito de instalar e usar uma cópia do software por dispositivo, para ser usada por somente uma pessoa de cada vez, como parte do seu uso dos serviços, mas apenas se você obedecer a todos os outros termos deste contrato.

7.3. Há algo que eu não possa fazer com o software ou serviços? Sim. Além das outras restrições presentes neste contrato, você não pode contornar ou burlar nenhuma medida de proteção tecnológica dos softwares ou serviços, ou relacionada a eles, nem desmontar, descompilar ou fazer engenharia reversa de nenhum software ou outro aspecto dos serviços incluídos nos serviços ou que podem ser acessados por meio deles, exceto e somente na medida em que a atividade seja expressamente permitida pela lei de direitos autorais aplicável; separar componentes dos softwares ou serviços para uso em diferentes

dispositivos; publicar, copiar, alugar, arrendar ou emprestar os softwares ou serviços; ou transferir o software, quaisquer licenças de software ou direitos relacionados aos serviços, exceto conforme expressamente permitido por este contrato. Você não poderá usar os serviços de maneira não autorizada que possa interferir com o uso de outra pessoa ou obter acesso a nenhum serviço, dados, conta ou rede. Você não poderá permitir acesso aos serviços por aplicativos de terceiros não autorizados.

7.4. Como o software é atualizado? Podemos verificar automaticamente a sua versão do software. Também podemos baixar atualizações do software automaticamente de tempos em tempos. Você concorda em aceitar essas atualizações de acordo com estes termos a menos que outros termos acompanhem as atualizações. Nesse caso, estes últimos serão aplicados. A Microsoft não tem obrigação de disponibilizar todas as atualizações e não garante que daremos suporte à versão do sistema para o qual você licenciou o software. Tais atualizações podem não ser compatíveis com softwares ou serviços fornecidos por terceiros.

8. Termos adicionais para o Office.com, MSN e Bing

8.1. Modelos e elementos de mídia do Office.com e Office Web App. Se usar o Microsoft Office.com ou os Microsoft Office Web Apps, você poderá ter acesso a imagens de mídia, clip-art, animações, sons, música, vídeos, modelos e outras formas de conteúdo (“elementos de mídia”) fornecidas com o software disponibilizado no Office.com ou como parte de serviços associados ao software. Você poderá copiar e usar os elementos de mídia em projetos e documentos. Você não poderá (i) vender, licenciar nem distribuir cópias dos elementos de mídia separadamente ou como um produto se o valor principal do produto forem os elementos de mídia; (ii) conceder aos seus clientes direitos para licenciar ou distribuir os elementos de mídia; (iii) licenciar ou distribuir para fins comerciais os elementos de mídia que incluam a representação de pessoas, governos, logotipos, marcas comerciais ou emblemas que possam ser identificados ou usar esses tipos de imagens de modo que possa implicar endosso ou associação com seu produto, entidade ou atividade ou (iv) criar trabalhos obscenos usando os elementos de mídia. Para obter mais informações, consulte a página Uso de conteúdo da Microsoft protegido por direitos autorais (<http://www.microsoft.com/permission>).

8.2. MSN Vídeo. Os vídeos e o player de vídeo incorporável disponíveis no MSN Vídeo são apenas para uso pessoal e não comercial e, salvo indicação em contrário neste contrato, não podem ser baixados, copiados ou redistribuídos sem autorização dos detentores dos direitos. Não é possível usar o player de vídeo incorporável em qualquer site cujo principal objetivo seja a exibição de propaganda ou coleta de receitas de assinatura ou seja concorrente direto do MSN Vídeo, exceto se você primeiro obtiver o nosso consentimento expresso e por escrito. Você concorda que o uso do player de vídeo incorporável pode resultar em custos, taxas e royalties de terceiros adicionais, incluindo royalties aplicáveis

por apresentação pública em seu país ou região.

8.3. Bing. Se estiver com a localização habilitada no seu dispositivo ao usar o m.bing.com, você consente com a coleta e uso das suas informações de local pela Microsoft de acordo com a Política de Privacidade Online da Microsoft (<http://go.microsoft.com/fwlink/p/?LinkId=253457>). Usamos as suas informações de local para fornecer e aperfeiçoar os resultados de pesquisa e mapeamento.

9. Se você paga à Microsoft, deve obedecer aos termos a seguir

9.1. Taxas. Se houver algum encargo associado a uma parte dos serviços, você concorda em pagar esse encargo. O preço declarado pelo serviço exclui todos os impostos e pagamentos de câmbio de moeda aplicáveis, a menos que definido de outra forma. Você é o único responsável pelo pagamento de tais impostos ou outros encargos. Podemos suspender ou cancelar os serviços se não recebermos o pagamento total no prazo devido. A suspensão ou cancelamento dos serviços pelo não pagamento pode resultar em perda de acesso e uso da sua conta e de seu conteúdo.

9.2. Sua conta de cobrança. Para pagar os encargos de um serviço, você será solicitado a fornecer uma forma de pagamento no momento em que você se inscrever no serviço. Você pode acessar e alterar as informações da sua conta de cobrança e forma de pagamento no site de gerenciamento de contas e de cobrança (<https://billing.microsoft.com>). Além disso, você concorda em permitir que a Microsoft use quaisquer dados da conta atualizados referentes à sua forma de pagamento oferecida pelo seu banco emissor ou pela rede de pagamento aplicável. Você concorda em sempre manter os dados da sua conta de cobrança atuais. Alterações feitas na sua conta de cobrança não afetarão os encargos que enviamos para a sua conta de cobrança antes que possamos agir de forma razoável em relação à sua conta de cobrança.

9.3. Cobrança. Fornecendo uma forma de pagamento à Microsoft, você (i) declara estar autorizado a usar essa forma de pagamento fornecida e que todas as informações de pagamento fornecidas são verdadeiras e precisas; (ii) autoriza a Microsoft a cobrá-lo pelo serviço usando a sua forma de pagamento e (iii) autoriza a Microsoft a cobrá-lo por todo recurso pago do serviço que você optar por assinar ou usar enquanto este contrato estiver em vigor. Podemos realizar a cobrança: (a) antecipadamente; (b) no momento da compra; (c) logo após a compra; ou (d) de maneira recorrente para os serviços de inscrição. Além disso, você pode ser cobrado de acordo com o aprovado e, se houver alguma alteração no valor cobrado referente aos serviços de inscrição recorrentes, nós o notificaremos com antecedência. Você poderá ser cobrado ao mesmo tempo por mais de um dos períodos de cobrança anteriores cujos valores ainda não foram processados.

9.4. Renovação automática. Se as renovações automáticas forem permitidas no seu país, província ou estado, você será informado por email antes da renovação automática

dos seus serviços. Uma vez tendo notificado que os serviços serão renovados automaticamente, poderemos renová-los automaticamente e cobrar de você o preço atual do prazo da renovação. Você também será lembrado de que usaremos a sua forma de pagamento escolhida para cobrar a renovação dos serviços, quer estejam arquivados na data de renovação ou fornecidos posteriormente. Nós também forneceremos instruções sobre como cancelar os serviços. Você deve cancelar os serviços antes da data de renovação para não ser cobrado por ela.

9.5. Declaração online e erros. Forneceremos a você um demonstrativo de cobrança online no site de gerenciamento de contas e de cobrança(<https://billing.microsoft.com>) onde você poderá exibir e imprimir o demonstrativo (<https://billing.microsoft.com>). Essa será a única declaração de cobrança que forneceremos. Você é responsável por imprimir ou salvar uma cópia de cada demonstrativo online e guardá-la. Se houver algum erro na sua fatura, você deverá nos avisar em no máximo 120 dias após tê-lo observado. Investigaremos a taxa imediatamente. Se não nos avisar nesse período, você nos isenta de toda a responsabilidade e reivindicações de perda resultantes do erro; e não corrigiremos o erro nem forneceremos reembolso. Se a Microsoft identificar um erro na cobrança, corrigiremos esse erro em 90 dias.

9.6. Período de desistência. Ao solicitar um dos nossos serviços, você concorda que poderemos começar a fornecê-lo imediatamente. Você não terá um período de cancelamento ou de "carência", exceto se a legislação exigir um período de carência. Você poderá cancelar serviços pagos, conforme estabelecido na seção 9.10. Se a sua legislação exigir um período de carência e você cancelar o serviço nesse período, você será reembolsado por todo valor pago dentro de um período razoável.

9.7. Ofertas do período de avaliação. Se estiver participando de uma oferta do período de avaliação, você deverá cancelar os serviços ao término do período de avaliação para evitar que sejam cobradas novas taxas, a menos que você receba notificação com informações diferentes. Se você não cancelar os seus serviços ao término do período de avaliação, poderemos cobrá-lo pelos serviços.

9.8. Alterações de preços. Podemos alterar o preço dos serviços a qualquer momento. Você será notificado por email pelo menos 15 dias antes da alteração do preço. Se você não concordar com a alteração dos preços, deverá cancelar e interromper o uso dos serviços antes que a alteração do preço entre em vigor. Se houver um preço e um prazo fixos para a oferta de serviço, esse preço permanecerá vigente durante todo o prazo.

9.9. Políticas de reembolso. A menos que estabelecido de outra forma por lei ou em relação a alguma oferta de serviço específica, todas as compras são finais e não reembolsáveis.

9.10. Cancelamento dos serviços. Você pode cancelar os serviços a qualquer

momento, com ou sem justificativa. As informações e instruções sobre como cancelar os seus serviços são fornecidas no site de gerenciamento de contas e de cobrança (<https://billing.microsoft.com>). A menos que exigido de outra forma pela legislação da sua jurisdição, você deve consultar a oferta que descreve os serviços porque você (i) pode não receber um reembolso no momento do cancelamento; (ii) pode ser obrigado a pagar taxas de cancelamento; (iii) pode ser obrigado a pagar todos os encargos aplicados à sua conta de cobrança pelos serviços antes da data de cancelamento; ou (iv) pode perder acesso e uso da sua conta ao cancelar os serviços. Se você fizer o cancelamento, os seus serviços terminarão no final do período do seu serviço atual ou, caso a cobrança na sua conta seja feita periodicamente, no final do período em que você cancelou.

9.11. Pagamentos em atraso. Será de sua responsabilidade o pagamento pelas despesas que tivermos para cobrar os pagamentos atrasados. Isso inclui honorários advocatícios razoáveis e outras taxas e custos legais.

9.12. Pagamentos a você. Se lhe devemos um pagamento, você concorda em nos fornecer, em tempo hábil e de forma precisa, as informações de que precisamos para realizar esse pagamento a você. Você é responsável pelo pagamento de quaisquer impostos e encargos decorrentes desse pagamento. Além disso, deve estar apto a outras condições para ter o direito de receber o pagamento. Se você receber um pagamento por engano, podemos reverter ou exigir o retorno do pagamento. Você concorda em colaborar conosco em nossos esforços para isso. Também podemos reduzir o valor do seu pagamento sem aviso, a fim de fazer ajustes relacionados a pagamento excessivo anterior.

9.13. Serviços de acesso à Internet e encargos. Se os serviços não incluírem acesso à Internet, você será responsável pelo pagamento dos valores cobrados pelo provedor de acesso à Internet. Esses valores são extras àqueles que você nos paga pelos serviços. Se você acessa os serviços via dispositivos sem fio (por exemplo, telefones celulares e tablets), a sua operadora móvel poderá cobrar pelos alertas, navegação na Web, mensagens e outros serviços que exigem o uso de serviços de dados sem fio. Consulte a sua operadora para verificar se há valores como esses que se apliquem a você. Você é o único responsável por todos os custos relacionados ao acesso dos serviços por meio de qualquer serviço sem fio ou outros serviços de comunicação. O restante desta seção 9.13 se aplica somente se os seus serviços incluírem acesso à Internet. Esse serviço pode não estar disponível em seu país ou região. Se usar um modem de conexão discada, você poderá ser cobrado por valores de chamada tarifada, roaming ou outras taxas de acesso, dependendo do número para o qual você ligar e de onde ligar. Você deve consultar primeiro sua operadora telefônica local para determinar se o número que você pretende usar cobrará as referidas taxas. Mesmo se sugerirmos um número de telefone para você ligar, você ainda poderá ser cobrado, dependendo de seu provedor local, local de chamada e plano de telefone. Esses valores não serão reembolsados.

10. SEM GARANTIAS

A MICROSOFT E NOSSAS AFILIADAS, REVENDEDORES, DISTRIBUIDORES E FORNECEDORES NÃO OFERECEM GARANTIAS, CONTRATUAIS OU LEGAIS, OU CONDIÇÕES RELACIONADAS AO SEU USO DOS SERVIÇOS. VOCÊ ESTÁ CIENTE DE QUE O USO DOS SERVIÇOS É DE SUA RESPONSABILIDADE E FORNECEMOS OS SERVIÇOS "NO ESTADO EM QUE SE ENCONTRAM", "COM EVENTUAIS FALHAS" E "CONFORME DISPONÍVEL". A MICROSOFT NÃO GARANTE A EXATIDÃO OU ATUALIZAÇÃO DAS INFORMAÇÕES DISPONÍVEIS NOS SERVIÇOS. ATÉ OS LIMITES PERMITIDOS PELA LEGISLAÇÃO LOCAL, EXCLUÍMOS QUAISQUER GARANTIAS LEGAIS, O QUE INCLUI A GARANTIA DE COMERCIALIZAÇÃO, QUALIDADE SATISFATÓRIA, ADEQUAÇÃO A UMA FINALIDADE ESPECÍFICA, MÃO-DE-OBRA E NÃO VIOLAÇÃO. VOCÊ PODE TER DETERMINADOS DIREITOS DE ACORDO COM A LEGISLAÇÃO LOCAL. NADA NESTE CONTRATO TEM O INTUITO DE AFETAR ESSES DIREITOS, SE ELES FOREM APLICÁVEIS. VOCÊ RECONHECE QUE OS SISTEMAS DE COMPUTADOR E TELECOMUNICAÇÕES NÃO ESTÃO LIVRES DE FALHA, E PODEM OCORRER PERÍODOS EVENTUAIS DE TEMPO DE INATIVIDADE. NÃO GARANTIMOS QUE OS SERVIÇOS SERÃO ININTERRUPTOS, ATUALIZADOS, SEGUROS OU SEM ERROS, OU QUE NÃO OCORRERÁ PERDA DE CONTEÚDO.

Aos consumidores residentes na Austrália: vocês possuem garantias estatutárias de acordo com a lei do consumidor australiano e nada neste contrato visa afetar esses direitos.

11. Limitação de obrigação

Se a Microsoft violar este contrato, você concorda que o seu recurso exclusivo será recuperar, da Microsoft ou afiliadas, revendedores, distribuidores e fornecedores, os danos diretos equivalentes a um valor igual ao dos seus serviços mensais. Não é possível recuperar outros danos ou perdas, incluindo, sem limitação, lucros consequenciais, cessantes, especiais, indiretos, incidentais ou punitivos. Essas limitações e exclusões também se aplicam se esse recurso não compensá-lo totalmente por quaisquer perdas ou não cumprir sua finalidade essencial, ou se sabíamos ou deveríamos saber sobre a possibilidade de tais danos. No limite máximo permitido pela legislação, essas limitações e exclusões se aplicam a tudo que se relaciona a este contrato, como perda de conteúdo, vírus que afetem o seu uso dos serviços; atrasos ou falhas ao iniciar ou realizar transmissões ou transações; requerimentos judiciais ou extrajudiciais por violação de contrato, garantia ou condição; responsabilidade objetiva; negligência; falsidade ideológica; transgressão; violação de estatuto ou regulamento; ou enriquecimento sem causa. Algumas ou todas essas limitações ou exclusões poderão não ser aplicáveis se o seu estado, província ou país não permitir a exclusão ou limitação de danos incidentais, consequenciais ou outros.

12. Entidade Contratante da Microsoft

12.1. Estados Unidos. Se reside (ou, no caso de empresa, a matriz está localizada) nos Estados Unidos, você está celebrando o contrato com a Microsoft Corporation, One Microsoft Way, Redmond, WA 98052, EUA. Este contrato será regido e interpretado de acordo com as leis do estado em que você reside, requerimentos judiciais ou extrajudiciais por sua violação e todos os outros requerimentos (incluindo a proteção ao consumidor, concorrência desleal e atos ilícitos extracontratuais), independentemente de conflito de princípios legais. Você e a Microsoft concordam de forma irrevogável com a jurisdição e o foro exclusivos dos tribunais estaduais e federais de King County, Washington, para todas as controvérsias que surgirem deste contrato ou estiverem relacionadas a ele ou aos serviços interrogados no tribunal (não em juizado de pequenas causas e tribunal para acordo de controvérsias industriais).

12.2. América do Sul ou do Norte, fora dos Estados Unidos. Se reside (ou, no caso de empresa, a matriz está localizada) na América do Sul ou do Norte, fora dos Estados Unidos, você está celebrando o contrato com a Microsoft Corporation, One Microsoft Way, Redmond, WA 98052, EUA. As leis do estado de Washington regerão a interpretação deste contrato e serão aplicáveis aos requerimentos judiciais ou extrajudiciais de violação do mesmo, independentemente da opção de princípios legais. Todos os outros requerimentos judiciais ou extrajudiciais relacionados às leis de proteção ao consumidor, leis de concorrência desleal, e em ato ilícito extracontratual, estarão sujeitas às leis do país para o qual fornecemos os serviços.

12.3. Europa. Se reside (ou sua empresa está localizada) na Europa, você está firmando contrato com a Microsoft Luxembourg S.à.r.l., 20 Rue Eugene Ruppert, Immeuble Laccolith, 1st Floor, L-2543 Luxemburgo e as leis de Luxemburgo regem a interpretação deste contrato e se aplicam a requerimentos judiciais ou extrajudiciais por sua violação, independentemente de conflito de princípios legais, a menos que você resida ou sua empresa esteja localizada na Espanha, caso em que as leis da Espanha regerão a interpretação deste contrato. Todas as outras reivindicações, incluindo as relativas às leis de proteção ao consumidor, leis de concorrência desleal, e em delito, estarão sujeitas às leis do país/região para o qual fornecemos o serviço. A respeito da jurisdição, você e a Microsoft poderão escolher o país ao qual direcionaremos o seu serviço em todas as controvérsias que surgirem deste contrato ou estiverem relacionadas a ele, ou, como alternativa, você poderá escolher o tribunal responsável em Luxemburgo. Se você estiver acessando os serviços na Alemanha, o contrato alemão (<http://go.microsoft.com/fwlink/?LinkId=266428>) será aplicado a você.

12.4. Oriente Médio ou África. Se reside (ou sua empresa está localizada) no Oriente Médio ou na África, você está celebrando o contrato com a Microsoft Luxembourg S.à.r.l., 20 Rue Eugene Ruppert, Immeuble Laccolith, 1st Floor, L-2543 Luxemburgo, e

as leis de Luxemburgo regerão a interpretação deste contrato e serão aplicáveis aos requerimentos judiciais ou extrajudiciais por violação, independentemente de conflito entre os princípios legais. Todos os outros requerimentos judiciais ou extrajudiciais relacionados às leis de proteção ao consumidor, leis de concorrência desleal, e em ato ilícito extracontratual, estarão sujeitas às leis do país para o qual fornecemos os serviços. Você e a Microsoft concordam de forma irrevogável com a jurisdição e o foro exclusivos dos tribunais de Luxemburgo, para todas as controvérsias que surgirem deste contrato ou estiverem relacionadas a ele.

12.5. *Ásia ou Sul do Pacífico*, a menos que o seu país seja discriminado separadamente. Se reside (ou a sua empresa está localizada) na *Ásia ou Sul do Pacífico*, você está firmando contrato com a Microsoft Regional Sales Corp., uma empresa que segue as leis do Estado de Nevada, EUA, com filial em Cingapura, tendo como local principal de negócios o endereço 438B Alexandra Road, 04-09/12, Block B, Alexandra Technopark, Cingapura, 119968 e as leis do estado de Washington regem este contrato, independentemente de conflito entre os princípios legais. Qualquer controvérsia que surgir fora ou em relação a este contrato, incluindo qualquer questão relacionada à sua existência, validade ou término, deve ser encaminhada para Cingapura, onde será resolvida por arbitragem, de acordo com as Leis de Arbitragem do Centro de Arbitragem Internacional de Cingapura (Singapore International Arbitration Center), cujos regulamentos são considerados na incorporação por referência nesta cláusula. O tribunal será composto por um árbitro a ser escolhido pelo presidente do SIAC. O idioma da arbitragem será o inglês. A decisão do árbitro será final, obrigatória e incontestável, e pode ser usada como base para um julgamento em qualquer país ou região.

12.6. *Japão*. Se reside (ou sua empresa está localizada) no Japão, você está celebrando o contrato com a Microsoft Japan Co., Ltd (MSKK), Shinagawa Grand Central Tower, 2-16-3 Konan Minato-ku, Tokyo 108-0075. Todas as questões decorrentes ou relacionadas a este contrato serão regidas pelas leis do Japão. Você e a Microsoft concordam de forma irrevogável com a jurisdição e o foro originais exclusivos da Comarca de Tóquio, para todas as controvérsias que surgirem deste contrato ou estiverem relacionadas a ele.

12.7. *China*. Se reside (ou sua empresa está localizada) na China, você está celebrando o contrato com a Shanghai MSN Network Communications Technology Company Limited, Suite B, 8th Floor, Building Ding, No. 555, Dongchuan Road, Minxing District, Shanghai, RPC, para uso do MSN, Bing ou Windows Live Messenger, a RPC regerá este contrato nos assuntos relacionados ao uso dos serviços sob este contrato operado pela Shanghai MSN Network Communications Technology Company Limited. Para uso do MSN, Bing ou Windows Live Messenger sob este contrato, qualquer controvérsia decorrente ou relacionada a este contrato, incluindo qualquer questão relacionada à existência, validade ou rescisão deste contrato, deverá ser submetida e resolvida por arbitragem em

Hong Kong, de acordo com os prognósticos do Centro de Arbitragem Internacional de Hong Kong ("HKIAC"), conforme as Regras de Arbitragem UNCITRAL, que deverão ser incorporadas a esta cláusula para referência. Para essa decisão arbitral, haverá um árbitro, indicado pelo HKIAC de acordo com as Regras de Arbitragem do UNCITRAL. O idioma da arbitragem será o inglês. A decisão do árbitro será final, obrigatória e incontestável, e pode ser usada como base para sentença na China ou outro lugar. Para seu uso de todos os outros serviços sob este contrato, você está firmando contrato com a Microsoft Corporation, One Microsoft Way, Redmond, WA 98052, EUA. Em relação a esses serviços, este contrato, independentemente de conflito de princípios legais, será regido pelas leis do estado de Washington, EUA. A jurisdição das cortes estaduais ou federais localizadas em King County, Washington, EUA, não é exclusiva.

12.8. República da Coreia. Se reside (ou sua empresa está localizada) na República da Coreia, você está firmando contrato com a Microsoft Korea, Inc., 6th Floor, POSCO Center, 892 Daechi-Dong, Kangnam-Gu, Seoul, 135-777, Coreia, e as leis da República da Coreia regem este contrato. Você e a Microsoft concordam de forma irrevogável com a jurisdição e o foro original exclusivos do Tribunal do Distrito de Seul, para todas as controvérsias que surgirem deste contrato ou estiverem relacionadas a ele.

12.9. Taiwan. Se reside (ou sua empresa está localizada) em Taiwan, você está firmando contrato com a Microsoft Taiwan Corp., 8F, No 7 Sungren Road, Shinyi Chiu, Taipei, Taiwan 110, e as leis de Taiwan regem este contrato. A Microsoft e você elegem de forma irrevogável o Tribunal Regional de Taipei como o foro de primeira instância com jurisdição sobre quaisquer controvérsias que surgirem deste contrato ou estiverem relacionadas a ele.

13. Sites de terceiros

Talvez você possa acessar sites ou serviços de terceiros por meio dos serviços. A Microsoft não é responsável por tais sites, serviços ou o conteúdo que possa estar disponível neles. Você é o único responsável pelas suas negociações com terceiros (incluindo anunciantes). O seu uso de sites ou serviços de um terceiro pode estar sujeito aos termos e condições do terceiro.

14. DRM Se você acessar conteúdo protegido pelo DRM (Gerenciamento de Direitos Digitais) da Microsoft, o software poderá solicitar automaticamente os direitos de uso de mídia de um servidor de direitos online e baixar e instalar as atualizações do DRM, a fim de permitir que você reproduza o conteúdo. Para obter mais informações, consulte as informações sobre DRM na Declaração de privacidade do Microsoft Silverlight (<http://go.microsoft.com/fwlink/?LinkId=178857>).

15. Software Microsoft .NET Framework

O software pode conter o software Microsoft .NET Framework. Esse software faz

parte do Windows. Os termos de licença do Windows se aplicam ao seu uso do software .NET Framework.

16. Subsistência

A seção "Privacidade" e as seções 9 (para valores incorridos antes do término deste contrato), 10, 11, 12, 19, 20 e aquelas cujos termos forem aplicáveis após o término deste contrato sobreviverão a qualquer término ou cancelamento deste contrato.

17. Atribuição e transferência

Podemos ceder este contrato, integral ou parcialmente, a qualquer momento, com ou sem aviso prévio. Você não pode ceder este contrato ou transferir quaisquer direitos para usar os serviços.

18. Avisos

Você consente em receber da Microsoft notificações sobre os serviços ou informações que a lei exige que forneçamos por email para o endereço especificado quando você se inscreveu nos serviços. Os avisos enviados para você serão considerados entregues e recebidos quando o email for enviado. Se você não consentir em receber os avisos de forma eletrônica, deverá interromper o uso dos serviços. Você pode notificar a Microsoft conforme indicado na área de atendimento ao cliente dos serviços.

19. Qualquer reivindicação deverá ser registrada dentro de um ano

Você deve registrar qualquer requerimento judicial ou extrajudicial relacionado a este contrato ou aos serviços dentro de um ano da data em que você poderia registrar o requerimento pela primeira vez, exceto se a lei local exigir um prazo maior para registro de requerimentos. Caso não seja registrado nesse período, esse requerimento será excluído permanentemente.

20. Interpretação do contrato

Este é o contrato integral entre você e a Microsoft a respeito do seu uso dos serviços. Ele substitui qualquer contrato anterior entre você e a Microsoft a respeito do seu uso dos serviços. Todas as cláusulas deste contrato aplicam-se até o limite máximo permitido pela lei pertinente. Se um tribunal determinar que não podemos aplicar uma cláusula deste contrato conforme escrita, poderemos substituir esses termos por termos semelhantes na extensão aplicável de acordo com a lei pertinente, mas o restante deste contrato não será alterado. Os títulos da seção do contrato servem somente para referência e não possuem nenhum efeito legal.

21. Inexistência de outros beneficiários

Este contrato é exclusivo aos seus e os nossos benefícios. Ele não beneficia nenhuma outra pessoa, exceto os sucessores e cessionários da Microsoft.

22. Componentes de fonte

Você pode usar as fontes para exibir e imprimir conteúdo, somente enquanto estiver usando os serviços. Você não pode burlar nenhuma restrição de incorporação das fontes.

23. Suporte

O atendimento ao cliente para os serviços com a marca Microsoft está disponível pelo Microsoft Answers (<http://answers.microsoft.com>) e pelo site do Windows(<http://windows.microsoft.com>). O atendimento ao cliente para o MSN Internet Access está disponível no MSN Suporte (<https://support.msn.com>). O atendimento ao cliente por email para clientes do Bing e Bing está disponível no Suporte do Bing (<https://support.discoverbing.com>).

24. Restrições à exportação

Os serviços e softwares gratuitos da Microsoft estão sujeitos às leis de tecnologia e exportação dos Estados Unidos e outras jurisdições e você concorda em obedecer a todas essas leis e regulamentos que se aplicarem aos softwares e/ou serviços. É necessária permissão do governo dos Estados Unidos para transferir esses serviços e softwares gratuitos aos governos de qualquer país embargado ou determinados grupos proibidos. Consulte o site do ministério da fazenda dos Estados Unidos (<http://go.microsoft.com/fwlink/?LinkID=243206>) para obter mais informações. Além disso, serviços pagos estão sujeitos às leis e regulamentos de exportação dos Estados Unidos ao quais você deve obedecer. Essas leis incluem restrições relacionadas a destinos, usuários finais e uso final. Para obter mais informações, consulte o site de produtos de exportação da Microsoft (<http://www.microsoft.com/exporting>).

AVISOS

Avisos e procedimentos para reclamações por violação de direitos autorais. As notificações de reclamações por violação de direitos autorais devem ser enviadas para o agente designado da Microsoft. AS CONSULTAS QUE NÃO FOREM RELEVANTES PARA O PROCEDIMENTO A SEGUIR NÃO RECEBERÃO RESPOSTA Para obter detalhes e informações de contato, consulte o site sobre notificação e procedimento para fazer requerimentos judiciais ou extrajudiciais de violação de direitos autorais (<http://www.microsoft.com/info/cpyrtInfrg.htm>). Notificações e procedimentos relacionados a questões de propriedade intelectual em publicidade de sites patrocinados. Examine as nossas diretrizes sobre propriedade intelectual (<http://go.microsoft.com/fwlink/?LinkId=243207>) na nossa rede de publicidade.

Avisos de direitos autorais e de marcas registradas. Todo o conteúdo dos serviços é considerado Copyright © 2012 Microsoft Corporation e/ou de seus fornecedores, One Microsoft Way, Redmond, WA 98052, EUA. Todos os direitos reservados. A Microsoft ou seus fornecedores possuem a titularidade, os direitos autorais e outros direitos de

propriedade intelectual relativos aos serviços e seu conteúdo. A Microsoft e os nomes, logotipos e ícones de todos os produtos, softwares e serviços da Microsoft podem ser marcas ou marcas registradas da Microsoft (<http://www.microsoft.com/about/legal/en/us/IntellectualProperty/Trademarks/EN-US.aspx>) nos Estados Unidos e/ou em outros países. Os nomes de empresas e produtos reais podem ser marcas comerciais de seus respectivos proprietários. Todos os direitos que não sejam expressamente concedidos neste contrato são reservados. Determinado software utilizado em certos servidores de site da Microsoft tem como base parte de trabalho do Independent JPEG Group. Copyright © 1991-1996 Thomas G. Lane. Todos os direitos reservados. O software "gnuplot" utilizado em certos servidores de site da Microsoft é copyright © 1986-1993 de Thomas Williams, Colin Kelley. Todos os direitos reservados.

Dados de índices e cotações de ações (incluindo valores de índices). Todas as informações fornecidas pela Interactive Data Corporation ("IDC") e suas afiliadas (as "Informações da IDC") incluídas nos serviços são de propriedade ou licenciadas para a IDC e suas afiliadas. Você tem permissão para armazenar, manipular, analisar, reformatar, imprimir e exibir as Informações da IDC apenas para seu uso pessoal. Você não pode publicar, retransmitir, redistribuir ou reproduzir qualquer informação da IDC em qualquer formato para qualquer pessoa. Você também não utilizará qualquer informação da IDC em ou em conexão com qualquer empresa comercial ou de negócios, incluindo, sem limitação, qualquer título, investimento, finalidade bancária, jurídica ou de negócios de mídia ou empresarial. Antes da execução de uma negociação de títulos com base nas Informações da IDC, você deve se aconselhar com um corretor ou outro representante financeiro para verificar as informações de valores. Nem a IDC nem suas afiliadas ou seus respectivos licenciadores serão responsáveis por qualquer usuário ou por qualquer outra pessoa por qualquer interrupção, imprecisão, atrasos, erro ou omissão, independentemente de causa, nas Informações da IDC ou por quaisquer danos (sejam diretos ou indiretos, consequenciais, punitivos ou exemplares) resultantes. Os termos desta seção refletem as disposições da Microsoft com a IDC e suas afiliadas, e você concorda que, esta seção, e não outras seções deste contrato, será aplicada às Informações da IDC caso haja conflito ou inconsistência com outro termo deste contrato.

Você não poderá usar nenhum dos índices Dow Jones dados de índice ou marcas Dow Jones em conexão com a emissão, a criação, o patrocínio, a comercialização, o marketing ou a promoção de qualquer instrumento financeiro ou produto de investimento (por exemplo, derivados, produtos estruturados, fundos de investimento, fundos de câmbio ou portfólios de investimento, em que o preço, o retorno e/ou desempenho do instrumento ou produto de investimento seja baseado, relacionado a, ou se destine a acompanhar qualquer um dos índices ou um proxy de qualquer um dos índices), sem um contrato separado por escrito com a Dow Jones. Aviso financeiro. A Microsoft não é um corretor/negociador ou consultor de investimentos registrado de acordo com as leis federais de seguros dos Esta-

dos Unidos ou de outras jurisdições, e não aconselha os usuários a investir em, comprar ou vender seguros ou outros produtos ou serviços financeiros. Nada que faça parte dos serviços constitui uma oferta ou solicitação para comprar ou vender ações. Nem a Microsoft nem seus licenciadores de cotações de ações ou dados de índices endossam ou recomendam qualquer produto ou serviço financeiro específico. Nada que faça parte dos serviços tem o objetivo de constituir consultoria profissional, incluindo, mas não se limitando a, investimentos ou consultas tributárias. Aviso sobre o padrão visual H.264/AVC e o padrão de vídeo VC-1. O software pode incluir a tecnologia de decodificação H.264/MPEG-4 AVC e/ou VC-1. A MPEG LA, L.L.C. requer este aviso:

ESTE PRODUTO ESTÁ LICENCIADO DE ACORDO COM AS LICENÇAS DE PORTFÓLIO DA PATENTE AVC E VC-1 PARA USO PESSOAL E NÃO COMERCIAL POR PARTE DE UM CONSUMIDOR PARA (A) CODIFICAR VÍDEO EM CONFORMIDADE COM OS PADRÕES ACIMA (“PADRÕES DE VÍDEO”) E/OU (B) DECODIFICAR VÍDEO AVC E VC-1 QUE TENHA SIDO CODIFICADO POR UM CONSUMIDOR ENVOLVIDO EM UMA ATIVIDADE PESSOAL E NÃO COMERCIAL E/OU TENHA SIDO OBTIDO DE UM FORNECEDOR DE VÍDEO LICENCIADO PARA FORNECER ESSE VÍDEO. AS LICENÇAS NÃO SE ESTENDEM A QUALQUER OUTRO PRODUTO, INDEPENDENTEMENTE DE TAL PRODUTO ESTAR INCLUÍDO COM ESTE SOFTWARE EM UM ÚNICO ARTIGO. NENHUMA LICENÇA É CONCEDIDA OU ESTÁ IMPLÍCITA PARA QUALQUER OUTRO USO. INFORMAÇÕES ADICIONAIS PODERÃO SER OBTIDAS NA MPEG LA, L.L.C., CONSULTE O SITE DO MPEG LA(<http://go.microsoft.com/fwlink/?LinkId=31690>).

Apenas para fins de esclarecimento, este aviso não limita nem inibe o uso do software fornecido neste contrato para usos comerciais normais que sejam pessoais a esse negócio, que não incluem (i) redistribuição do software a terceiros ou (ii) criação de conteúdo com as tecnologias em conformidade com Padrões de Vídeo para a distribuição a terceiros.

ANEXO D – TERMOS DE USO - Microsoft

TERMOS DE USO

Publicado em: setembro de 2012

Início de Vigência: outubro de 2012

Obrigado por escolher a Microsoft! Este é um contrato entre você e a Microsoft Corporation (ou, dependendo do local em que você reside, uma de suas afiliadas) que descreve os seus direitos de uso dos softwares e serviços identificados na Seção 1.1. abaixo. Para a sua conveniência, estruturamos alguns termos deste contrato em formato de perguntas e respostas. Você deve ler todo o contrato, inclusive os termos vinculados, porque todos os termos são importantes e, juntos, formam este contrato que se aplica a você.

Não fornecemos garantias do Serviço. Este contrato também limita nossa responsabilidade. Estes termos estão contidos nas Seções 7 e 8. Leia-os com atenção.

1. Escopo do Contrato, Aceitação e Alterações

1.1. Quais serviços este Contrato engloba? Este Contrato se aplica ao uso que você faz dos Serviços Xbox, incluindo o Xbox LIVE, o Zune, Games for Windows-LIVE, Xbox Music e Windows Phone Store/Marketplace (inclusive qualquer repositório fornecido com a marca de um parceiro do Windows Phone que se vincule a este Contrato) incluindo serviços ou software que permitam transmitir, baixar, visualizar ou usar determinados conteúdos digitais, como músicas, vídeos, jogos, aplicativos e outro conteúdo que a Microsoft disponibilize periodicamente (“Serviços”). Os Serviços poderão ser acessados por meio do console Xbox 360, de um computador pessoal, de um dispositivo Windows Phone, de um media player portátil, de outros dispositivos autorizados pela Microsoft (individualmente, “Dispositivo Autorizado”) ou pela Internet.

1.2. Há termos adicionais para o uso dos Serviços? O nosso objetivo é criar um ambiente mais seguro e protegido e, portanto, exigimos que, ao usarem os Serviços, os usuários obedeçam estes termos, as regras de uso do Xbox LIVE (<http://www.xbox.com/usagerules>), a Política Anti-spam da Microsoft (<http://go.microsoft.com/fwlink/?LinkId=117951>) e o Código de Conduta (<http://www.xbox.com/legal/codeofconduct>), que estão incorporados a este Contrato por referência (“Contrato”).

1.3. Há termos de terceiros para o uso dos Serviços ou de conteúdo acessado por

meio dos Serviços? Determinados jogos, aplicativos, conteúdo, serviços online, publicidade ou eventos de terceiros (por exemplo, sorteios e torneios) disponíveis nos Serviços ou por meio deles (“Recursos de Terceiros”) poderão fornecer contratos, políticas de privacidade e outros termos separados que governam o uso que você faz desses Recursos de Terceiros (coletivamente, “Termos Adicionais”).

No caso de jogos e aplicativos disponíveis na Windows Phone Store/Marketplace, identificaremos o provedor de cada aplicativo na Windows Phone Store/Marketplace. Os Termos de Licença de Aplicativos Padrão apresentados no final deste Contrato são os Termos Adicionais aplicáveis ao uso que você faz desses aplicativos, a menos que um aplicativo forneça Termos Adicionais aplicáveis separados.

A Microsoft não é uma parte de nenhum dos Termos Adicionais (exceto quando a Microsoft for a provedora de um aplicativo na Windows Phone Store/Marketplace), não licencia nenhuma propriedade intelectual para você como parte dos Recursos de Terceiros disponibilizados por meio dos Serviços e, a menos que exigido por lei, não é responsável pelos seguintes itens:

- Recursos de Terceiros;
- o uso que você faz dos Recursos de Terceiros;
- o conteúdo dos Recursos de Terceiros;
- suporte ao cliente relativo aos Recursos de Terceiros ou
- quaisquer garantias ou requerimentos judiciais ou extrajudiciais relativos aos Recursos de Terceiros.

Este Contrato e as políticas de privacidade nele mencionadas não se aplicam aos Recursos de Terceiros, e os Termos Adicionais que regem esses recursos não modificam, de nenhuma forma, os termos deste Contrato.

1.4. Como faço para aceitar este Contrato? Ao usar ou acessar os Serviços ou aceitar estes termos quando há tal opção na interface do usuário, você concorda em obedecer este Contrato sem fazer modificações. Caso não esteja de acordo com os termos, não use os Serviços.

1.5. Qual idade devo ter para usar os Serviços? Ao usar os Serviços, você declara que atingiu a idade de “maioridade” definida no seu país ou que você é o pai ou tutor de um menor e aceita este contrato em nome dele. É necessário ter uma Conta Microsoft para usar os Serviços. Talvez você precise aceitar outros termos de uso e fornecer informações adicionais a fim de usar sua Conta Microsoft com outros serviços da Microsoft.

1.6. A Microsoft pode alterar estes termos depois que eu os tiver aceitado? Sim. Periodicamente, a Microsoft pode alterar ou corrigir estes termos. Nesse caso, indicaremos a data na qual estes termos foram atualizados pela última vez na parte superior da versão mais recente dos termos. O uso que você faz dos Serviços após a data de início de vigência das alterações representará o seu consentimento com os termos alterados. Se não concordar com as alterações, você deverá interromper o uso dos Serviços e cancelar os

Serviços pagos seguindo as instruções contidas na Seção 5.10 abaixo. Caso contrário, os novos termos se aplicarão a você.

1.7. A Microsoft pode alterar os Serviços ou o uso que eu faço deles? Podemos alterar os Serviços a qualquer momento, por qualquer motivo ou sem motivo e, se você violar este contrato, também poderemos cancelar ou suspender a sua capacidade de acessar os Serviços. Se cancelarmos sua conta dos Serviços ou suas credenciais, o seu direito de usar os Serviços será suspenso imediatamente, mas você ainda será obrigado a pagar todas as despesas já geradas por meio da conta.

1.8. Quais tipos de alterações posso esperar nos Serviços? Trabalhamos continuamente para melhorar os Serviços e podemos alterá-los a qualquer momento. Além disso, há motivos que poderão levar a Microsoft a interromper partes dos Serviços, incluindo (sem limitação): a inviabilidade de continuarmos fornecendo-os, os avanços tecnológicos, feedback dos clientes indicando que alguma alteração é necessária ou problemas externos que tornam a continuidade imprudente ou impraticável. Podemos lançar os Serviços ou seus recursos em uma versão beta, que talvez não funcione corretamente ou da mesma forma que a versão final possa funcionar. Podemos, entre outras coisas: (i) restringir ou limitar o acesso aos Serviços; (ii) recuperar informações do Dispositivo Autorizado e de qualquer dispositivo periférico conectado usado para fazer login nos Serviços, conforme necessário, para operar e proteger a segurança dos Serviços e aplicar este Contrato e (iii) atualizar, modificar, cancelar, suspender ou descontinuar funcionalidades ou recursos dos Serviços ou de qualquer hardware ou software associado aos Serviços ou a um Dispositivo Autorizado, periodicamente, sem notificação prévia. Poderemos tomar essas medidas baixando, de forma automática, software relacionado diretamente para o seu Dispositivo Autorizado, inclusive software que o impeça de acessar os Serviços, jogar jogos pirateados ou usar dispositivos periféricos de hardware não autorizados.

1.9. Que tipo de suporte relativo aos Serviços é oferecido? Não oferecemos suporte ao cliente relativo aos Serviços, a menos que estabelecido de outra forma neste contrato ou nos materiais publicados em conexão com um componente específico dos Serviços. Para obter mais informações sobre suporte ao cliente, visite o site <http://www.xbox.com/support> ou <http://www.windowsphone.com>.

1.10. Como posso usar os Serviços? Você concorda que os Serviços se destinam apenas ao seu uso pessoal, e você não usará os Serviços, o conteúdo disponível nos Serviços nem a sua conta para fins comerciais. Você só poderá acessar os Serviços com um Dispositivo Autorizado para fazer login na sua conta online. É possível que você não consiga usar os Serviços fora do país associado à sua conta (“Território”). É vetado vender, ceder ou transferir de outra forma a sua conta para outra pessoa. Você deverá manter a confidencialidade de suas contas e senhas e não autorizar que terceiros acessem ou usem os Serviços em seu nome, a menos que forneçamos um mecanismo aprovado para tal. Você

deverá entrar em contato com o Atendimento ao Cliente imediatamente se suspeitar de uso incorreto de suas contas ou de qualquer violação de segurança nos Serviços.

Qualquer software ou conteúdo (por exemplo, texto, imagens, vídeos, figuras, músicas, sons ou jogos) (para os fins desta seção, conforme aplicável, denominados “Software”) que a Microsoft fornecer como parte dos Serviços é licenciado e não vendido e é licenciado de acordo com os termos deste Contrato, a menos que sejam fornecidos ou mencionados termos de licença separados. Também poderemos baixar automaticamente atualizações do Software para o seu Dispositivo Autorizado a fim de atualizar, melhorar e desenvolver os Serviços. Nós nos reservamos todos os outros direitos não expressamente outorgados neste contrato. A licença do Software terminará quando os Serviços forem encerrados, salvo notificação em contrário. Quando isso ocorrer, você deverá desinstalar o Software ou poderemos desativá-lo. Você não deverá contornar limitações técnicas do Software.

Os produtos e serviços da Microsoft estão sujeitos às leis e aos regulamentos de exportação dos Estados Unidos. Devem ser observados e cumpridos todas as leis e os regulamentos de exportação nacionais e internacionais aplicáveis aos produtos e serviços. As referidas leis e normas incluem restrições a destinos, usuários finais e uso final. Para obter informações adicionais, visite o site <http://www.microsoft.com/exporting>.

Se você usar o Software para acessar conteúdo protegido pelo Microsoft Digital Rights Management (DRM), o Software poderá solicitar automaticamente os direitos de uso de mídia de um servidor de direitos na Internet e baixar e instalar as atualizações do DRM disponíveis para que você possa reproduzir o conteúdo. Para obter mais informações, consulte as informações sobre DRM na Política de Privacidade do Microsoft Silverlight (<http://go.microsoft.com/fwlink/?LinkId=178857>).

1.11. Como as contas associadas podem ser usadas? Para algumas partes dos Serviços, você poderá configurar contas adicionais que serão dependentes da sua conta (“contas associadas”). Você é responsável por toda a atividade relacionada à sua conta dos serviços e a quaisquer contas associadas. Poderemos limitar os usuários da sua conta dos Serviços ou de quaisquer contas associadas ou o número de dispositivos dos quais você possa acessar os Serviços.

Se você permitir ou possibilitar que um menor use uma conta associada: • Você declara que é pai ou tutor desse menor; • • Reconhece que alguns recursos dos Serviços e alguns conteúdos disponíveis por meio deles poderão conter ou expor os usuários a materiais impróprios para menores. Você concorda em supervisionar o uso dos Serviços, por parte de menores, que você permitir ou viabilizar. Os Serviços não se destinam ao uso por crianças com menos de 13 anos sem a supervisão de adultos; • • Você reconhece que oferecemos “Controles dos Pais” para ajudar a restringir compras e limitar o acesso a materiais impróprios para menores. Por exemplo, oferecemos “Controle de Conteúdo” no console do Xbox 360 e para alguns componentes dos Serviços. Você pode consultar ou

analisar os Controles dos Pais fazendo login na sua conta, no site <http://www.xbox.com>. Há informações adicionais sobre Controles dos Pais disponíveis no site <http://www.xbox.com/support> e ●● Você é responsável por qualquer material que um usuário de sua conta de Serviços acesse ou cujo acesso seja negado (inclusive como resultado de seu uso ou não de Controles dos Pais). Você reconhece que o uso de Controles dos Pais não substitui sua supervisão pessoal de menores que usem sua conta de Serviços. ●● Se usar uma conta associada, você reconhece que o titular da conta de Serviços tem controle total de sua conta associada. Esse controle inclui o direito de: (i) encerrar os Serviços; (ii) encerrar ou alterar sua conta associada a qualquer momento; (iii) acessar e modificar os Controles dos Pais para a sua conta associada e (iv) receber notificações de nós. Em alguns casos, esse controle também inclui o controle de opções de compra de sua conta associada e a capacidade de solicitar e receber informações de uso do dispositivo e dos Serviços relacionadas à sua conta associada. Coletamos dados do perfil, de uso e de atividades relacionados à sua conta associada e os fornecemos ao titular da conta de Serviços. Se você for um usuário de uma conta associada, este contrato se aplicará ao uso que você faz dos Serviços, exceto as seguintes Seções: 1.11 (excluindo-se este parágrafo); 5 (Pagamento) e a Seção 4.7 (Notificações às Partes).

1.12. Há algo que eu não possa fazer nos Serviços? É vetado o uso dos Serviços para prejudicar outros ou os Serviços. Por exemplo, é vetado:

- usar os Serviços para prejudicar, ameaçar ou assediar outras pessoas, organizações ou a Microsoft;
- danificar, desativar, sobrecarregar ou prejudicar os Serviços (ou qualquer rede ou Dispositivo Autorizado conectado aos Serviços);
- revender ou redistribuir qualquer parte dos Serviços ou acessá-los, incluindo a venda ou a compra de uma conta e/ou de Microsoft Points;
- usar ou tentar usar qualquer meio não autorizado para modificar, redirecionar ou obter acesso aos Serviços.
- usar qualquer processo ou serviço automatizado (como um bot, spider, cache periódico de informações armazenadas pela Microsoft ou metapesquisa) para acessar os Serviços ou copiar ou extrair dados dos Serviços;
- obter (ou tentar obter) dados dos Serviços ou hardware relacionado, exceto os dados que pretendemos disponibilizar para você ou
- usar os Serviços ou hardware relacionado para criar, desenvolver ou atualizar software não autorizado.

Você não pode usar software e hardware não autorizados para acessar os Serviços, nem modificar um Dispositivo Autorizado de nenhuma forma (por exemplo, por meio de reparos, atualizações ou downloads não autorizados). Você concorda que temos o direito de enviar dados, aplicativos ou outro conteúdo a qualquer software ou hardware que você estiver usando para acessar os Serviços para a finalidade expressa de detectar modificações não autorizadas.

É proibido tentar desmontar, decompilar, criar trabalhos derivados, fazer engenharia reversa, modificar, sublicenciar, distribuir ou usar para outros fins os Serviços, jogos,

aplicativos ou outro conteúdo disponíveis ou acessíveis por meio dos Serviços ou qualquer hardware associado aos Serviços ou a um Dispositivo Autorizado. Nesses casos, poderemos cancelar sua conta e sua capacidade de acessar os Serviços e pleitear outros recursos jurídicos. Poderemos tomar qualquer medida legal que julgarmos apropriada contra os usuários que violarem nossos sistemas ou segurança de rede, este contrato e quaisquer termos adicionais incorporados a este contrato ou nele mencionados. Esses usuários também poderão incorrer em responsabilidades civis ou criminais.

2. Conteúdo

2.1. Quem é o proprietário do conteúdo que coloco nos Serviços? Não reivindicaremos a propriedade do conteúdo que você fornecer nos Serviços. O conteúdo fornecido por você é de sua propriedade. Não controlaremos, verificaremos nem endossaremos o conteúdo que você ou terceiros disponibilizarem nos Serviços.

2.2. Quem pode acessar meu conteúdo? Você controla quem poderá acessar o conteúdo. Se você compartilhar conteúdo em áreas públicas dos Serviços ou em áreas compartilhadas disponíveis para terceiros escolhidos, qualquer pessoa com a qual o conteúdo foi compartilhado poderá usar esse conteúdo. Ao fornecer acesso ao seu conteúdo nos Serviços, você concede a terceiros a permissão gratuita e não exclusiva para usar, reproduzir, distribuir, exibir, transmitir e comunicar ao público o conteúdo relacionado exclusivamente aos Serviços e outros produtos e serviços disponibilizados pela Microsoft. Se o envio for de uma foto ou outra imagem digital, você também renuncia expressamente a todo e qualquer direito de privacidade e publicidade relacionado à imagem. Se você não quiser fornecer esses direitos a outros, não use os Serviços para compartilhar seu conteúdo.

2.3. O que a Microsoft faz com o meu conteúdo? Você compreende que a Microsoft pode precisar e, por este instrumento, concede a ela e a suas afiliadas, revendedores, distribuidores, prestadores de serviços, parceiros e/ou fornecedores o direito de usar, modificar, adaptar, reproduzir, distribuir, publicar e exibir conteúdo publicado nos Serviços. Nesse conteúdo se incluem seu nome, gamertag, lema, avatar ou outras informações fornecidas em conexão com o conteúdo. Esses direitos se aplicam exclusivamente na medida necessária para fornecer os Serviços.

2.4. Que tipo de conteúdo não é permitido ou é restrito? Conteúdo que viole este Contrato (que inclui a Política Anti-spam e o Código de Conduta da Microsoft) ou a legislação local não é permitido nos Serviços. A Microsoft se reserva o direito de avaliar o conteúdo com a finalidade de aplicar este Contrato. A Microsoft poderá bloquear ou impedir a entrega de qualquer tipo de email, mensagem instantânea ou outra comunicação de ou para os Serviços como parte de seu esforço de proteger os Serviços ou os clientes ou aplicar os termos deste Contrato. Você deve respeitar os direitos de artistas, autores, inventores e criadores. O conteúdo poderá ser protegido por direitos autorais. As pessoas que aparecerem no conteúdo poderão ter o direito de controlar o uso da respectiva imagem.

Se você compartilhar conteúdo nos Serviços de uma forma que viole os direitos autorais, outros direitos de propriedade intelectual ou proprietários, direitos de publicidade ou privacidade de terceiros, você estará violando este contrato, bem como outros direitos e possivelmente a lei. Você declara e garante que tem todos os direitos necessários para a concessão dos direitos previstos nesta Seção e que o uso do conteúdo não viola nenhuma lei. Não pagaremos a você pelo conteúdo. Poderemos recusar a publicação do seu conteúdo por qualquer motivo ou sem motivo algum. Poderemos remover seu conteúdo dos Serviços a qualquer momento e por qualquer motivo, entre outros, se: (i) você violar este contrato; (ii) o conteúdo exceder os limites de armazenamento ou o tamanho do arquivo; (iii) o conteúdo for fornecido na tentativa de manipular as classificações de qualquer aplicativo na Windows Phone Store /Marketplace ou (iv) cancelarmos ou suspendermos os Serviços.

2.5. Quais limitações se aplicam ao meu acesso e uso de conteúdo da Microsoft e de terceiros? Poderemos desativar, por qualquer motivo, o acesso a conteúdo da Microsoft e de terceiros associado à sua conta. Também poderemos remover ou desativar cópias de aplicativos em seu Dispositivo Autorizado a fim de proteger os Serviços, provedores de aplicativos, operadores de rede ou qualquer outra parte afetada ou possivelmente afetada. Alguns conteúdos e aplicativos disponíveis nos Serviços poderão se tornar indisponíveis periodicamente ou poderão ser oferecidos apenas por tempo limitado devido a limitações contratuais ou outras limitações, como o Território de sua Conta. Nesse caso, você não poderá baixar novamente o conteúdo nem os aplicativos, nem transmitir novamente determinado conteúdo que você tenha comprado. Isso poderá ocorrer se você, por exemplo, alterar sua conta para outro Território. Nesse caso, talvez seja necessário comprar novamente o conteúdo ou os aplicativos que estavam disponíveis para você e pelos quais pagou no Território anterior. Exceto na medida exigida pela lei aplicável, não temos obrigação de fornecer um novo download nem a substituição de qualquer conteúdo ou aplicativo comprado anteriormente. Se recebermos informações de outros proprietários de conteúdo sobre a data em que o conteúdo não estará disponível, tentaremos compartilhar essas informações com você.

2.6. Quem é responsável pelos dados e conteúdo? Você é o responsável pelo backup dos dados e do conteúdo armazenados nos Serviços. Se os Serviços forem suspensos ou cancelados, poderemos excluir de forma permanente seus dados dos servidores. Não temos a obrigação de devolver os dados para você depois que os Serviços forem suspensos ou cancelados. Se os dados estiverem armazenados na data do término, também poderemos excluir os dados a partir dessa data. Os dados excluídos podem não ser recuperados.

3. Privacidade

A sua privacidade é importante para nós. Coletamos determinadas informações sobre você para operar e fornecer os Serviços. Como parte dos Serviços, também poderemos carregar automaticamente informações sobre seu computador, o uso que você

faz dos Serviços e desempenho dos Serviços. Usamos e protegemos essas informações da forma descrita na Política de Privacidade, disponível no site <http://go.microsoft.com/fwlink/?LinkID=259655> e na Política de Privacidade do Windows Phone, disponível no site <http://go.microsoft.com/fwlink/?LinkID=247437> e em seus sucessores. Especificamente, poderemos ter acesso ou divulgar informações sobre você, incluindo o conteúdo das comunicações, a fim de: (a) cumprir a lei ou responder a uma determinação judicial ou processo legal; (b) proteger os direitos ou a propriedade da Microsoft ou de seus clientes, incluindo a aplicação dos contratos ou das políticas que regem o uso dos Serviços e (c) agir de boa-fé, na crença de que o acesso ou a divulgação sejam necessários para proteger a segurança pessoal dos funcionários, clientes ou público da Microsoft.

Poderemos usar tecnologia ou outros meios para proteger os Serviços e nossos clientes ou impedi-lo de violar este contrato. Esses meios poderão incluir, por exemplo, filtragem para interromper spam ou aumentar a segurança. Esses meios poderão interferir no uso que você faz dos Serviços e prejudicar ou interromper seu uso deles. Nós nos reservamos o direito de aplicar e verificar a conformidade com qualquer parte deste contrato. Isso inclui o direito da Microsoft de cooperar com qualquer processo legal relacionado ao uso que você faz dos Serviços, bem como requerimentos judiciais ou extrajudiciais apresentados por terceiros, alegando que o uso que você faz dos Serviços é ilícito ou viola os direitos desses terceiros.

As informações pessoais coletadas pela Microsoft poderão ser armazenadas e processadas nos Estados Unidos ou em qualquer outro país ou região na qual a Microsoft ou suas afiliadas, subsidiárias ou prestadores de serviços mantenham instalações. Você concorda com a transferência de informações para fora do seu país ou região. A Microsoft segue a estrutura de “safe harbor” (porto seguro) estabelecida pelo Departamento de Comércio dos Estados Unidos da América para a coleta, o uso e a retenção de dados coletados na União Europeia, Área Econômica Europeia e Suíça.

Poderemos coletar determinadas informações sobre o desempenho dos Serviços, o seu Dispositivo Autorizado e o uso que você faz dos Serviços e do Dispositivo Autorizado a fim de fornecer os Serviços a você, bem como para aperfeiçoar os Serviços e os Dispositivos Autorizados. Poderemos coletar essas informações diretamente do seu Dispositivo Autorizado. Essas informações poderão incluir dados sobre o desempenho operacional e de hardware do console do Xbox, identificadores exclusivos dos discos de jogos, dados de desempenho da rede e dados sobre a qualidade dos Serviços. Se você usar o console do Xbox com o Kinect, também poderemos coletar dados sobre a forma como você interage com o console e os Serviços a fim de melhorar os produtos e serviços da Microsoft. Todos os erros do software ou hardware que ocorrerem durante a sua conexão com os Serviços ou enquanto você estiver desconectado poderão ser transferidos e relatados. Todos esses dados poderão ser armazenados com o identificador exclusivo do console

do Xbox e estar associados a outras informações de identificação do usuário. É possível ler sobre essa coleta de dados em detalhes na Política de Privacidade publicada no site <http://go.microsoft.com/fwlink/?LinkID=259655>.

4. Termos Legais Gerais

4.1. Interpretando o Contrato. Todas as seções deste contrato são aplicáveis até a extensão máxima permitida pela lei. Um tribunal poderá considerar que a Microsoft não pode aplicar parte deste contrato por escrito. Se isso acontecer, substituiremos a parte em questão por termos que estejam mais próximos da intenção da parte que não pudermos aplicar. O restante deste contrato não será alterado. Este é o contrato integral firmado entre você e nós no que diz respeito ao uso dos Serviços. Ele substitui qualquer contrato ou declarações orais ou escritas anteriores em relação ao uso dos Serviços. Os títulos das Seções deste contrato não limitam os outros termos deste contrato. Se você estiver acessando os Serviços na Alemanha, o Contrato localizado no site <http://www.xbox.com/de-DE/legal/LiveTOU> será aplicável em vez deste contrato.

4.2. Cessão e Transferência. Podemos ceder este contrato, integral ou parcialmente, a qualquer momento, com ou sem notificação prévia. Você não pode ceder este contrato nem transferir nenhum direito de usar os Serviços

4.3. Ausência de Beneficiários Terceiros; Afiliadas Microsoft. Este contrato é celebrado exclusivamente para você e para seu benefício, exceto determinadas Seções deste contrato, que são para o benefício das afiliadas da Microsoft e proprietários de conteúdo disponível por meio dos Serviços. Como resultado, as afiliadas Microsoft e os proprietários de conteúdo disponível por meio dos Serviços têm o direito de aplicar este contrato. Salvo o exposto acima, este contrato não cria direitos exequíveis para nenhuma outra pessoa além de você, a Microsoft e sucessores permitidos.

4.4. Inexistência de Renúncia. Aplicaremos este contrato, o Código de Conduta e outras regras de conduta e conteúdo de usuários estabelecidas neste contrato, bem como exerceremos nossos direitos e recursos a nosso exclusivo critério. A não aplicação dessas regras, dos direitos ou dos recursos em algumas ocasiões não constituirá renúncia de nosso direito de fazê-lo em outras circunstâncias. Essas regras não criam direito privado de ação para você nem para terceiros, nem criam nenhuma expectativa razoável de que os Serviços não incluirão conteúdo proibido por essas regras.

4.5. Notificações às Partes. Você poderá nos notificar conforme indicado no atendimento ao cliente relativo aos Serviços. Não aceitamos notificações por email. Este contrato é fornecido em formato eletrônico. Enviaremos a você, no formato eletrônico, informações sobre os Serviços, informações adicionais e informações que a lei exija que sejam fornecidas. Poderemos disponibilizar as informações necessárias por: (i) email no endereço especificado por você ao se inscrever nos Serviços; (ii) acesso a um site da Mi-

Microsoft identificado por nós ou (iii) acesso a um site pré-designado pela Microsoft. As notificações enviadas por email serão consideradas fornecidas e recebidas quando o email for enviado. Desde que possa acessar e usar os Serviços, você poderá receber essas notificações. Se você não concordar em receber quaisquer notificações em formato eletrônico, deverá interromper o uso dos Serviços.

5. Pagamento

5.1. Encargos. Se houver algum encargo associado a uma parte dos Serviços ou conteúdo fornecido por meio deles, você concorda em pagar esse encargo. O preço declarado pelos Serviços exclui todos os tributos incidentes e acordos de câmbio de moeda, a menos que definido de outra forma. Você é o único responsável pelo pagamento desses tributos ou outros encargos. Poderemos suspender ou cancelar os Serviços se não recebermos o pagamento total no prazo devido. A suspensão ou o cancelamento dos Serviços pelo não pagamento poderá resultar em perda de acesso e uso da sua conta.

5.2. Sua Conta de Cobrança. Para pagar os encargos de um Serviço ou conteúdo fornecido por meio dos Serviços, você será solicitado a fornecer uma forma de pagamento no momento em que se inscrever no Serviço. Você pode acessar e alterar as informações da sua conta de cobrança e forma de pagamento no site de gerenciamento de contas e de cobrança (<https://billing.microsoft.com>). Além disso, você concorda em permitir que a Microsoft use quaisquer dados da conta atualizados referentes à sua forma de pagamento oferecida pelo seu banco emissor ou pela rede de pagamento aplicável. Você concorda em sempre manter os dados da sua conta de cobrança atualizados. Alterações feitas na sua conta de cobrança não afetarão os encargos que enviarmos para a sua conta de cobrança antes que possamos agir de forma razoável em relação à sua conta de cobrança.

5.3. Cobrança. Ao fornecer uma forma de pagamento à Microsoft, você (i) declara estar autorizado a usar essa forma de pagamento fornecida e que todas as informações de pagamento fornecidas são verdadeiras e precisas; (ii) autoriza a Microsoft a cobrá-lo pelos Serviços ou conteúdo disponível usando a sua forma de pagamento e (iii) autoriza a Microsoft a cobrá-lo por todo recurso pago dos Serviços que você optar por assinar ou usar enquanto este contrato estiver em vigor. Poderemos realizar a cobrança: (a) antecipadamente; (b) no momento da compra; (c) logo após a compra ou (d) de maneira recorrente para os serviços de inscrição. Além disso, você poderá ser cobrado de acordo com o aprovado e, se houver alguma alteração no valor cobrado referente aos serviços de inscrição recorrentes, nós o notificaremos com antecedência. Você poderá ser cobrado ao mesmo tempo por mais de um dos períodos de cobrança anteriores cujos valores ainda não foram processados.

5.4. Renovação Automática. Se as renovações automáticas forem permitidas no seu país, província ou estado, você será informado por email antes da renovação automática dos seus Serviços. Uma vez tendo notificado que os Serviços serão renovados

automaticamente, poderemos renová-los automaticamente e cobrar de você o preço atual do prazo da renovação. Você também será lembrado de que usaremos a sua forma de pagamento escolhida para cobrar a renovação dos Serviços, quer esteja arquivado na data de renovação ou fornecido posteriormente. Nós também forneceremos instruções sobre como cancelar os Serviços. Você deve cancelar os Serviços antes da data de renovação para não ser cobrado por ela.

5.5. Extrato online e erros. Forneceremos a você um extrato de cobrança online no site de gerenciamento de contas e de cobrança (<https://billing.microsoft.com>), no qual você poderá exibir e imprimir o extrato. Esse será o único extrato de cobrança que forneceremos. **VOCÊ É RESPONSÁVEL POR IMPRIMIR OU SALVAR UMA CÓPIA DE CADA EXTRATO ONLINE E GUARDÁ-LA PARA SEUS REGISTROS.** Se houver algum erro na sua fatura, você deverá nos avisar em, no máximo, 120 dias após tê-lo observado. Investigaremos o encargo imediatamente. Se não nos avisar nesse período, você nos isenta de toda a responsabilidade e requerimentos judiciais ou extrajudiciais de perda resultantes do erro e não corrigiremos o erro nem forneceremos reembolso. Se a Microsoft identificar um erro na cobrança, corrigiremos esse erro em 90 dias.

5.6. Período de carência. Ao solicitar um dos nossos serviços, você concorda que poderemos começar a fornecê-lo imediatamente. Você não terá um período de cancelamento ou de “carência”, exceto se a legislação exigir um período de carência. Você poderá cancelar serviços pagos, conforme estabelecido na Seção 5.10.

5.7. Ofertas do período de avaliação. Se estiver participando de uma oferta do período de avaliação, você deverá cancelar os Serviços ao término do período de avaliação para evitar que sejam cobrados novos encargos, a menos que você receba notificação com informações diferentes. Se você não cancelar os seus Serviços ao término do período de avaliação, poderemos cobrá-lo pelos Serviços.

5.8. Alterações de Preços. Poderemos alterar o preço dos Serviços a qualquer momento. Você será notificado por email, pelo menos, 15 dias antes da alteração do preço. Se você não concordar com a alteração dos preços, deverá cancelar e interromper o uso dos Serviços antes que a alteração do preço entre em vigor. Se houver um preço e um prazo fixos para a oferta de Serviços, esse preço permanecerá vigente durante todo o prazo.

5.9. Políticas de reembolso. A menos que estabelecido de outra forma por lei ou em relação a alguma oferta de Serviços específica, todas as compras são definitivas e não reembolsáveis.

5.10. Cancelando os Serviços. Você pode cancelar os Serviços a qualquer momento, com ou sem justificativa. As informações e instruções sobre como cancelar seus Serviços são fornecidas no site de gerenciamento de contas e de cobrança (<https://billing>).

microsoft.com). É necessário consultar a oferta que descreve os Serviços porque você (i) pode não receber um reembolso no momento do cancelamento; (ii) pode ser obrigado a pagar taxas de cancelamento; (iii) pode ser obrigado a pagar todos os encargos aplicados à sua conta de cobrança pelos Serviços antes da data de cancelamento ou (iv) pode perder acesso e uso da sua conta ao cancelar os Serviços. Se você fizer o cancelamento, seus Serviços serão encerrados no final do período do seu serviço atual ou, caso a cobrança na sua conta seja feita periodicamente, no final do período no qual o cancelamento foi feito.

5.11. Pagamentos em atraso. Será de sua responsabilidade o pagamento pelas despesas que tivermos para cobrar montantes devidos. Isso inclui honorários advocatícios razoáveis e outras taxas e custos legais, no caso de inadimplência.

5.12. Pagamentos feitos a você. Se lhe devermos um pagamento, você concorda em nos fornecer, em tempo hábil e de forma precisa, as informações de que precisamos para realizar esse pagamento a você. Você é responsável pelo pagamento de quaisquer tributos e encargos decorrentes desse pagamento. Além disso, você deverá cumprir outras condições para ter o direito de receber o pagamento. Se você receber um pagamento por engano, poderemos reverter ou exigir o estorno do pagamento. Você concorda em colaborar conosco em nossos esforços para tal. Também poderemos reduzir o valor do seu pagamento sem notificação para fazer ajustes relacionados a pagamento excessivo anterior.

5.13. Necessidade Eventual de Acesso à Internet. Poderá haver encargos relativos ao acesso à Internet, transferência de dados e outros serviços de acordo com os termos do plano de serviço de dados e outros contratos que você tenha com a sua operadora de rede em relação ao uso dos Serviços. Você é o único responsável por quaisquer encargos da operadora de rede.

6. Microsoft Points

Microsoft Points é um serviço de acordo com o qual você pode adquirir Pontos e resgatá-los em troca de determinados serviços online e produtos digitais. Você pode ver quantos Pontos tem verificando seu saldo de Pontos no site <https://billing.microsoft.com>. É possível obter Serviços selecionados ou produtos digitais oferecidos em troca de Pontos. Você pode fazê-lo resgatando seus Pontos, conforme descrito na mensagem relativa a essas ofertas.

É possível adquirir Pontos de uma variedade de formas. Por exemplo, você pode comprar Pontos ou determinados Serviços podem fornecer Pontos pelo uso deles ou de recursos específicos do Serviço (também conhecidos como “Pontos Promocionais”). É possível ganhar Pontos Promocionais somente por ações que você realmente concluir. Você é responsável por todos os tributos que possam resultar de sua participação do serviço de Pontos.

Ao ganhar Pontos, você obtém uma licença limitada de um produto digital. Os Pontos não têm valor monetário. Você não poderá trocá-los por dinheiro, seja qual for a maneira como você os adquiriu. Os Pontos não são sua propriedade particular. Sua única maneira de usar os Pontos é obtendo os Serviços online ou os produtos digitais específicos, oferecidos em troca de Pontos. Os Pontos são vendidos apenas em algumas denominações. Os Pontos não usados não são restituídos. Poderemos restringir ainda mais nossas ofertas de resgate de Pontos com base no seu país de residência. Incentivamos você a resgatar seus Pontos. As ofertas de resgate de Pontos poderão ter tempo e escopo limitados. O escopo, a variedade e o tipo de Serviços online e produtos digitais oferecidos poderão ser alterados a qualquer momento. Não temos a obrigação de continuar a disponibilizar ofertas para resgate de Pontos.

Os Pontos Promocionais poderão terminar a qualquer momento, conforme estabelecido nas mensagens relacionadas à promoção em questão. Poderemos cancelar, suspender ou limitar de outra forma o acesso aos seus Pontos se suspeitarmos de atividades fraudulentas, abusivas ou ilícitas. A nosso critério, uma vez excluídos os Pontos de um saldo, não os reintegraremos. Quando cancelarmos, suspendermos ou limitarmos de outra forma o acesso aos seus Pontos, seu direito de usá-los cessará imediatamente. Envidaremos esforços razoáveis para investigar Pontos sujeitos a limitações de acesso e, prontamente, tomar uma decisão definitiva sobre as limitações. Além disso, poderemos limitar o uso do serviço de Pontos. Isso inclui a aplicação de limites: (i) ao número de Pontos que você poderá ter creditados ao seu saldo de Pontos por vez; (ii) ao número de Pontos que você poderá resgatar em um determinado período (por exemplo, um dia) e (iii) ao número de Pontos Promocionais que você poderá obter em um único evento.

Se lançarmos Pontos em seu saldo relativos a uma atividade que seja posteriormente anulada, cancelada ou que envolva um item devolvido, removeremos esses Pontos de seu saldo. Você deverá se certificar de que o lançamento de Pontos em seu saldo esteja correto. Se você acreditar que tenha Pontos adquiridos de forma válida, mas que não foram lançados no seu saldo, sujeito às leis aplicáveis, só os lançaremos se você entrar em contato conosco em até 12 meses após a data em que você reivindicar a posse desses Pontos adquiridos. Poderemos exigir documentação razoável para apoiar sua reivindicação.

7. AUSÊNCIA DE GARANTIAS. A MICROSOFT E NOSSAS AFILIADAS, REVENDEDORES, DISTRIBUIDORES E FORNECEDORES NÃO OFERECEM GARANTIAS, CONTRATUAIS OU LEGAIS NEM CONDIÇÕES RELACIONADAS AO SEU USO DOS SERVIÇOS. VOCÊ ESTÁ CIENTE DE QUE O USO DOS SERVIÇOS É DE SUA RESPONSABILIDADE E FORNECEMOS OS SERVIÇOS “NO ESTADO EM QUE SE ENCONTRAM”, “COM EVENTUAIS FALHAS” E “CONFORME A DISPONIBILIDADE”. A MICROSOFT NÃO GARANTE A EXATIDÃO NEM ATUALIZAÇÃO DAS INFORMAÇÕES DISPONÍVEIS NOS SERVIÇOS. ATÉ OS LIMITES PER-

MITIDOS PELA LEI LOCAL, EXCLUÍMOS QUAISQUER GARANTIAS LEGAIS, O QUE INCLUI A GARANTIA DE ATENDIMENTO A PADRÕES DE COMERCIALIZAÇÃO, QUALIDADE SATISFATÓRIA, ADEQUAÇÃO A UMA FINALIDADE ESPECÍFICA, MÃO DE OBRA E NÃO VIOLAÇÃO. VOCÊ PODE TER DETERMINADOS DIREITOS DE ACORDO COM A LEI LOCAL. SE FOREM APLICÁVEIS, NENHUMA DISPOSIÇÃO DESTE CONTRATO SE DESTINA A AFETAR ESSES DIREITOS.

VOCÊ RECONHECE QUE OS SISTEMAS DE COMPUTADOR E DE TELECOMUNICAÇÕES NÃO SÃO ISENTOS DE ERROS E QUE PODERÃO OCORRER PERÍODOS DE INATIVIDADE OCASIONAIS. NÃO GARANTIMOS QUE OS SERVIÇOS NÃO SOFRERÃO INTERRUPÇÕES, SERÃO FORNECIDOS EM TEMPO HÁBIL, SERÃO SEGUROS, NÃO CONTERÃO ERROS OU QUE NÃO OCORRERÃO PERDAS DE CONTEÚDO.

SE VOCÊ ESTIVER USANDO UM CONSOLE DO XBOX 360, UM ACESSÓRIO DO XBOX E/OU UM SENSOR DO KINECT FORA DE UM TERRITÓRIO COMPATÍVEL, A MICROSOFT NÃO SERÁ RESPONSÁVEL, E O SEU PRODUTO DO XBOX OU DO KINECT SERÁ EXCLUÍDO DA COBERTURA DA GARANTIA E NÃO TERÁ SUPORTE.

7A. Garantias do Consumidor Australiano

Se você reside na Austrália, há garantias do consumidor aplicáveis, previstas na Australian Consumer Law (Lei do Consumidor Australiano), que se aplicarão às mercadorias e aos serviços fornecidos a você como parte dos Serviços. Fica, portanto, modificada a cláusula 7 acima pela inclusão dessas garantias.

No caso dos Serviços que compreendam serviços (em vez de mercadorias), no caso de violação dessas garantias do consumidor, seu recurso estará limitado a um novo fornecimento do serviço ou ao pagamento do custo gerado pelo novo fornecimento dos serviços.

No caso dos Serviços que compreendam mercadorias (o que inclui software de computador), o seguinte será aplicável: nossas mercadorias são fornecidas com garantias que não podem ser excluídas pela Australian Consumer Law (Lei do Consumidor Australiano). Você tem direito a uma substituição ou um reembolso por motivo de falha importante e a uma compensação por qualquer outra perda ou dano razoavelmente previsível. Você também tem direito ao reparo ou à substituição das mercadorias, caso elas não tenham a qualidade aceitável e a falha não seja importante.

No caso de software, o reparo de mercadorias poderá não ser praticável, portanto, nesse caso, será realizada uma substituição. No caso de problemas com a garantia ou a garantia do consumidor, entre em contato com o Centro de Atendimento do Xbox pelo telefone (02) 8031-8186 (se estiver em Sydney) ou pelo telefone 1800 555 741.

8. LIMITAÇÃO DE RESPONSABILIDADE.

Você poderá obter uma indenização relativa a todos os requerimentos judiciais ou extrajudiciais bem-sucedidos somente por danos diretos até o total equivalente ao valor mensal de seus Serviços. Você não poderá obter indenizações por outros danos, inclusive consequenciais, especiais, indiretos, incidentais, punitivos ou lucros cessantes.

Essa limitação se aplica a todos os itens relacionados a este contrato, por exemplo: • aos Serviços; • a perda de dados; • ao seu conteúdo, ao conteúdo de terceiros (incluindo código), a programas ou conduta de terceiros; • a vírus ou outros recursos inválidos que afetem o acesso ou o uso dos Serviços; • a incompatibilidade entre os Serviços e os outros serviços, software ou hardware; • a atrasos ou a falhas que possam ocorrer no início, na realização ou na conclusão, de forma precisa e adequada, de transmissões ou transações relacionadas aos Serviços e • a requerimentos judiciais ou extrajudiciais de violação de contrato, violação de garantia ou condição, falsidade ideológica, omissão, responsabilidade objetiva, negligência ou outro ato ilícito extracontratual.

Essa limitação também será aplicável mesmo se o recurso em questão não compensar integralmente perdas, não atendimento da finalidade essencial ou se estivermos cientes da possibilidade da ocorrência dos danos.

Nenhuma disposição destes termos afetará os direitos estatutários de nenhum consumidor. Nenhuma disposição destes termos excluirá ou restringirá a obrigação por morte ou danos pessoais decorrentes de negligência, fraude, negligência grave ou dolo. Algumas ou todas essas limitações ou exclusões poderão não ser aplicáveis se o seu estado, província ou país não permitir a exclusão ou limitação de danos incidentais, consequenciais ou outros.

9. Outras Notificações.

9.1. Notificações de Direitos Autorais e Marcas Comerciais. Todo o conteúdo dos Serviços, exceto conteúdo de terceiros e gerado por usuários, é protegido por Copyright © 2012 da Microsoft e/ou de seus fornecedores, One Microsoft Way, Redmond, Washington 98052-6399, EUA. Todos os direitos reservados. Nós ou nossos fornecedores possuem a titularidade do direito, os direitos autorais e os outros direitos de propriedade intelectual relativos aos Serviços, ao software e ao conteúdo. Os produtos e serviços da Microsoft também podem ser marcas registradas ou marcas comerciais da Microsoft nos Estados Unidos e/ou em outros países e podem ser encontradas neste site:<http://www.microsoft.com/About/Legal/EN/US/IntellectualProperty/Trademarks/EN-US.aspx>. Os nomes de empresas e produtos reais mencionados neste contrato são marcas comerciais de seus respectivos proprietários. Todos os direitos que não sejam expressamente concedidos neste contrato são reservados. Determinado software usado em determinados servidores de sites da Microsoft baseiam-se, em parte, no trabalho do Independent JPEG Group. Copyright

© 1991-1996 Thomas G. Lane. Todos os direitos reservados. O software “gnuplot”, que pode ser usado em certos servidores de site da Microsoft, é protegido por copyright © 1986-1993 de Thomas Williams, Colin Kelley. Todos os direitos reservados.

9.2. Notificações e Procedimentos para Requerimentos Judiciais ou Extrajudiciais por Violação de Direitos Autorais. Notificações de supostas violações de direitos autorais deverão ser enviadas ao Representante Designado da Microsoft referentes ao Título 17, Código dos Estados Unidos, Seção 512(c)(2). NÃO RESPONDEREMOS A CONSULTAS QUE NÃO SEJAM RELEVANTES AO PROCEDIMENTO A SEGUIR. Para obter detalhes e informações de contato, consulte Notificação e Procedimento para Apresentar Requerimentos Judiciais ou Extrajudiciais de Violação de Direitos Autorais no site <http://www.microsoft.com/info/cpyrtInfrg.htm>.

9.3. Notificação Relativa a Finanças. A Microsoft não é corretora/operadora de títulos nem é consultora de investimentos registrada pela lei de valores mobiliários federal dos EUA ou lei de valores mobiliários de outras jurisdições. A Microsoft não aconselha entidades no que diz respeito ao investimento, compra ou venda de valores mobiliários ou outros produtos financeiros ou serviços. Nada que faça parte dos Serviços constitui uma oferta ou solicitação para comprar ou vender ações. Nem a Microsoft nem seus licenciados de cotações de ações ou dados de índices endossam ou recomendam qualquer produto ou serviço financeiro específico. Nada que faça parte dos Serviços tem o objetivo de constituir consultoria profissional, incluindo, entre outros, investimentos ou consultas tributárias.

9.4. O Software poderá incluir a tecnologia codec visual AVC/H.264, VC-1 e MPEG-4. Essa tecnologia é um formato para a compactação de dados de informações de vídeo. A MPEG LA, L.L.C. requer este aviso:

É PROIBIDO O USO DESTE PRODUTO DE QUALQUER MANEIRA QUE ATENDA AOS PADRÕES VISUAIS AVC/H.264, VC-1 e MPEG-4, COM EXCEÇÃO DO USO DIRETAMENTE RELACIONADO A (A) DADOS OU FORMAÇÕES (i) GERADOS POR E OBTIDOS, SEM CUSTOS, DE UM CLIENTE NÃO ENGAJADO EM UMA EMPRESA COMERCIAL E (ii) SOMENTE PARA USO PESSOAL E (B) OUTROS USOS LICENCIADOS DE FORMA ESPECÍFICA E SEPARADA PELA MPEG LA, L.L.C.

Caso você tenha dúvidas em relação aos padrões visuais AVC/H.264, VC-1 e MPEG-4, entre em contato com a MPEG LA, L.L.C., 250 Steele Street, Suite 300, Denver, CO 80206, USA; www.mpegla.com.

10. Entidade Contratante da Microsoft

10.1. Nos Estados Unidos. Se você reside nos Estados Unidos, está firmando um contrato com a Microsoft Corporation, One Microsoft Way, Redmond, WA 98052, EUA.

As leis do estado no qual você reside regem a interpretação deste contrato, requerimentos judiciais ou extrajudiciais de violação deste contrato e todos os outros requerimentos judiciais ou extrajudiciais (inclusive de proteção do consumidor, concorrência desleal e ato ilícito extracontratual), independentemente de conflito de princípios jurídicos. Você e nós concordamos de forma irrevogável com a jurisdição e o foro exclusivos dos tribunais estaduais e federais de King County, Washington, para todas as controvérsias que surgirem ou estiverem relacionadas a este Contrato ou aos Serviços interrogadas no tribunal (não em juizado de pequenas causas e arbitragem).

10.2. Canadá. Se você reside no Canadá, está firmando um contrato com a Microsoft Corp. One Microsoft Way, Redmond, WA 98052, EUA. As leis da província na qual você reside regem a interpretação deste contrato, requerimentos judiciais ou extrajudiciais de violação deste contrato e todos os outros requerimentos judiciais ou extrajudiciais (inclusive de proteção do consumidor, concorrência desleal e ato ilícito extracontratual), independentemente da escolha de princípios jurídicos. Você e nós concordamos de forma irrevogável com a jurisdição e o foro exclusivos dos tribunais de Ontário para todas as controvérsias que surgirem ou estiverem relacionadas a este contrato ou ao Serviço.

10.3. América do Sul ou do Norte, fora dos Estados Unidos e Canadá. Se você mora na América do Norte ou do Sul, fora dos Estados Unidos, está firmando um contrato com a Microsoft Corporation, One Microsoft Way, Redmond, WA 98052, EUA. As leis do estado de Washington regerão a interpretação deste contrato e serão aplicáveis aos requerimentos judiciais ou extrajudiciais de violação deste instrumento, independentemente da escolha de princípios jurídicos. Todos os outros requerimentos judiciais ou extrajudiciais relacionados às leis de proteção ao consumidor, leis de concorrência desleal e em ato ilícito extracontratual estarão sujeitos às leis do país no qual fornecemos os serviços.

10.4. Europa. Se você reside na Europa, está firmando contrato com a Microsoft Luxembourg S.à.r.l., 20 Rue Eugene Ruppert, Immeuble Laccolith, 1st Floor, L-2543 Luxemburgo, e as leis de Luxemburgo regem a interpretação deste contrato e se aplicam a requerimentos judiciais ou extrajudiciais por violação deste instrumento, independentemente de conflito de princípios jurídicos, a menos que você resida na Espanha, caso em que as leis da Espanha regerão a interpretação deste contrato. Todos os outros requerimentos judiciais ou extrajudiciais, incluindo os relativos às leis de proteção ao consumidor, leis de concorrência desleal, e em ato ilícito extracontratual estarão sujeitos às leis do país/região no qual fornecemos o serviço. A respeito da jurisdição, você e a Microsoft poderão escolher o país ao qual direcionaremos o seu serviço em todas as controvérsias que surgirem deste Contrato ou estiverem relacionadas a ele, ou, como alternativa, você poderá escolher o tribunal responsável em Luxemburgo. Se você estiver acessando os Serviços na Alemanha, o Contrato localizado no site <http://www.xbox.com/de-DE/legal/LiveTOU> será aplicável a você.

10.5. Oriente Médio ou África. Se você reside no Oriente Médio ou na África, está firmando um contrato com a Microsoft Luxembourg S.à.r.l., 20 Rue Eugene Ruppert, Immeuble Laccolith, 1st Floor, L-2543 Luxemburgo, e as leis de Luxemburgo regerão a interpretação deste Contrato e serão aplicáveis aos requerimentos judiciais ou extrajudiciais por violação, independentemente do conflito entre os princípios jurídicos. Todos os outros requerimentos judiciais ou extrajudiciais relacionados às leis de proteção ao consumidor, leis de concorrência desleal e em ato ilícito extracontratual estarão sujeitos às leis do país no qual fornecemos os serviços. Você e nós concordamos de forma irrevogável com a jurisdição e o foro exclusivos dos tribunais de Luxemburgo para todas as controvérsias que surgirem deste Contrato ou estiverem relacionadas a ele.

10.6. Ásia ou Sul do Pacífico. Se você reside na Ásia ou no Sul do Pacífico, a menos que seu país esteja especificamente destacado abaixo, você está firmando contrato com a Microsoft Regional Sales Corporation, uma empresa que segue as leis do Estado de Nevada, EUA, com filial em Cingapura, tendo como sede o endereço 438B Alexandra Road, 04-09/12, Block B, Alexandra Technopark, Cingapura, 119968, e as leis do estado de Washington regem este Contrato, independentemente de conflito entre os princípios jurídicos. Qualquer controvérsia que surgir deste Contrato ou em relação a ele, incluindo qualquer questão relacionada à sua existência, validade ou rescisão, deverá ser encaminhada para Cingapura, onde será resolvida por arbitragem, de acordo com as Leis de Arbitragem do Centro de Arbitragem Internacional de Cingapura (Singapore International Arbitration Center), cujos regulamentos são considerados incorporados por referência a esta cláusula. O tribunal será composto por um árbitro a ser escolhido pelo presidente do SIAC. O idioma da arbitragem será o inglês. A decisão do árbitro será definitiva, vinculante e incontestável e poderá ser usada como base para decisão judicial em qualquer país ou região.

10.7. Japão. Se você reside no Japão, está firmando contrato com a Microsoft Japan Co., Ltd (MSKK), Shinagawa Grand Central Tower, 2-16-3 Konan Minato-ku, Tóquio 108-0075. Este Contrato e todas as questões decorrentes ou relacionadas a ele serão regidos pelas leis do Japão. Você e nós concordamos de forma irrevogável com a jurisdição e o foro originais exclusivos da Comarca de Tóquio para todas as controvérsias que surgirem deste Contrato ou estiverem relacionadas a ele.

10.8. China. Se você reside na China, está firmando contrato com a Microsoft Corp. One Microsoft Way, Redmond, WA 98052, EUA. Este contrato, independentemente de conflito de princípios jurídicos, será regido pelas leis do Estado de Washington, EUA. A jurisdição dos tribunais estaduais ou federais de King County, Washington, Estados Unidos, não é exclusiva.

10.9. República da Coreia. Se você reside na República da Coreia, você está firmando contrato com a Microsoft Korea, Inc., 6th Floor, POSCO Center, 892 Daechi-

Dong, Kangnam-Gu, Seoul, 135-777, Coreia, e as leis da República da Coreia regerão este Contrato. Você e nós concordamos de forma irrevogável com a jurisdição e o foro original exclusivos do Tribunal do Distrito de Seul, para todas as controvérsias que surgirem deste Contrato ou estiverem relacionadas a ele. 10.10. Taiwan. Se você reside em Taiwan, você está firmando contrato com a Microsoft Taiwan Corp., 8F, No 7 Sungren Road, Shinyi Chiu, Taipei, Taiwan 110, e as leis de Taiwan regerão este Contrato. Você e nós elegemos de forma irrevogável o Tribunal Regional de Taipei como o foro de primeira instância com jurisdição sobre quaisquer controvérsias que surgirem deste Contrato ou estiverem relacionadas a ele.

11. Xbox LIVE e Games for Windows-LIVE

Os termos adicionais a seguir se aplicam ao Xbox LIVE e aos Games for Windows-LIVE:

são necessárias determinadas permissões para que você avalie o uso e para que nós habilitemos os recursos e as funções do Serviço Xbox LIVE/Games for Windows-LIVE. Esses recursos e funções incluem placares de líderes, jogos hospedados em tempo real, conquistas, torneios e compartilhamento de perfis de jogadores. Se você avaliar o uso ou habilitarmos esses recursos e funções, você concederá à Microsoft e a suas afiliadas, revendedores, distribuidores, prestadores de serviços, parceiros e/ou fornecedores (individualmente, “Parte da Microsoft”) as seguintes permissões: As partes da Microsoft poderão usar, rastrear, armazenar, copiar, distribuir, difundir, transmitir, exibir publicamente, executar e reproduzir: (i) seus placares de jogos; (ii) suas seções de jogos; (iii) sua presença no Serviço Xbox LIVE/Games for Windows-LIVE; (iv) o tempo que você gastar em determinadas partes do Serviço Xbox LIVE/Games for Windows-LIVE; (v) partes do Serviço Xbox LIVE/Jogos para Window-LIVE exibidas no seu monitor ou tela e a duração dessa exibição; (vi) classificações, estatísticas, perfis de jogadores, avatares e o conteúdo que você possa enviar e (vii) outras informações de uso. Essas permissões serão aplicáveis com ou sem atribuição a você, ao seu gamertag ou avatar. Poderemos usar essas permissões sem notificação prévia ou nenhum tipo de remuneração a você. Para evitar confusão, temos o direito de disponibilizar informações relativas ao seu uso do Xbox LIVE e de seus jogos por meio do Games for Windows-LIVE e vice-versa. Se você optar por vincular sua conta de Serviços à conta de uma parte da Microsoft no serviço Xbox LIVE (por exemplo, um fornecedor de jogos ou um provedor de aplicativos), você concorda que a Microsoft poderá compartilhar informações limitadas da conta com a parte da Microsoft em questão. Essas informações da conta poderão incluir nome, endereço, email e idade, mas não incluirão informações sobre cartões de crédito ou outro meio de pagamento.

Você não deverá esperar nenhum nível de privacidade referente ao seu uso de recursos de comunicação em tempo real (por exemplo, bate-papo por voz, vídeo e comunicações em sessões de jogos hospedados em tempo real) oferecidos por meio do Serviço Xbox

LIVE/Games for Windows-LIVE. Poderemos monitorar essas comunicações na medida permitida por lei. No entanto, não poderemos monitorar todo o Serviço e não faremos nenhuma tentativa nesse sentido. Você entende que terceiros podem gravar e usar essas comunicações. As comunicações feitas em sessões de jogos hospedados em tempo real também poderão ser transmitidas a terceiros. Alguns jogos poderão usar gerentes e apresentadores. Gerentes e apresentadores de jogos não são porta-vozes autorizados da Microsoft. Seus pontos de vista não refletem necessariamente os pontos de vista da Microsoft.

Quando você usar o Voice Search, todos os comandos de voz serão enviados à Microsoft e armazenados para fornecer o Serviço Voice Search e aperfeiçoar os produtos da Microsoft. Se você usar o Voice Search, autorizará a Microsoft a gravar e coletar suas entradas de voz, a fim de fornecer o Serviço Voice Search e aprimorar seus respectivos produtos. Trataremos todas as entradas de voz de acordo com a Política de Privacidade (<http://go.microsoft.com/fwlink/?LinkID=259655>).

ANEXO E – Yahoo! Termos do Serviço

Yahoo! Termos do Serviço

1. Aceitação dos Termos do Serviço

Bem-vindo ao Yahoo! Brasil. A Yahoo! do Brasil Internet Ltda. ("o Yahoo! Brasil ") fornece a você ("Usuário"), sujeito aos Termos do Serviço abaixo, que podem ser modificados de tempos em tempos pelo Yahoo! Brasil sem prévio aviso, diversos Serviços. O Usuário poderá acessar a versão mais recente dos Termos do Serviço a qualquer tempo através do endereço <http://info.yahoo.com/legal/br/yahoo/utos/utos-173.html>. Ao usar um serviço específico do Yahoo! Brasil, o Usuário está ciente de que estará sujeito a qualquer manual ou regras aplicáveis a tal serviço, que poderão ser modificados de tempos em tempos pelo Yahoo! Brasil. Todos os manuais ou regras são, neste ato, integrados aos Termos do Serviço como referência. Constituem parte integrante dos Termos do Serviço: os termos e condições contidos neste documento, a Política de Privacidade do Yahoo! Brasil e quaisquer regras ou políticas vigentes que possam ser publicadas, de tempos em tempos, pelo Yahoo! Brasil, aplicáveis a cada um dos Serviços (ou a qualquer outro serviço que venha a ser fornecido pelo Yahoo! Brasil no futuro), incluindo, mas não se limitando, a eventuais termos e condições adicionais. Ao clicar em "Eu Aceito" e utilizar qualquer Serviço, o Usuário indica que leu e concordou, mesmo que tacitamente, com a versão mais recente dos Termos do Serviço, vinculando-se automaticamente às regras ali contidas.

2. Descrição do Serviço

O Yahoo! Brasil fornece ao Usuário acesso a uma grande variedade de recursos online, incluindo várias ferramentas de comunicação, programação, fóruns de debate online, serviços de comércio eletrônico e conteúdo personalizável que são acessíveis por vários meios hoje disponíveis e, eventualmente, a serem desenvolvidos ("Serviço(s)"). O Usuário entende e concorda que os Serviços poderão conter anúncios, publicidade e/ou propagandas, a critério do Yahoo! Brasil. O Usuário também entende e concorda que o Serviço poderá incluir comunicações do Yahoo! Brasil, tais como anúncios de serviço, mensagens administrativas e a Yahoo! Brasil Newsletter, sendo tais comunicações condição de utilização dos Serviços. O Usuário não poderá se recusar a receber referidas comunicações. Salvo se estabelecido de forma diversa, qualquer novo recurso que aumente ou aprimore

os Serviços atualmente disponibilizados, incluindo novos lançamentos no Yahoo! Brasil, estará automaticamente sujeito aos Termos de Serviço. O Usuário está ciente e concorda que o Serviço é fornecido na forma como está disponibilizado e que o Yahoo! Brasil não é responsável por exclusão, não entrega ou não arquivamento de qualquer comunicação do Usuário ou estabelecimento de suas opções de personalização. De forma a bem utilizar o Serviço, o Usuário deve obter, por si, acesso à "World Wide Web", seja diretamente ou através de dispositivos que possam disponibilizar o conteúdo existente na Web, pagando os valores cobrados por seu provedor de acesso, se este for o caso, e providenciando todo o equipamento necessário para efetuar sua conexão à World Wide Web, incluindo computador, modem ou outro dispositivo de acesso. Atente que certas áreas do Serviço contêm conteúdo dirigido a um público adulto. O Usuário precisará ter pelo menos 18 anos para acessar tais áreas.

3. Obrigações de Registro do Usuário

As obrigações constantes desta cláusula não se aplicam ao Serviço de Busca do Yahoo! Brasil e a outros serviços que não requeiram qualquer cadastro por parte do Usuário. Em consideração à utilização do Serviço, o Usuário declara ter capacidade para aceitar e se obrigar aos presentes "Termos do Serviço" e/ou estar devidamente representado ou assistido para tal, não tendo qualquer impedimento de natureza legal para aceitar os Termos de Serviço e/ou utilizar os Serviços. Adicionalmente o Usuário concorda em:

1. fornecer informações verdadeiras, exatas, atuais e completas sobre si, quando do seu registro no formulário específico ("Informações de Registro") para acesso ao Serviço;
2. conservar e atualizar imediatamente as suas informações de Registro de forma a mantê-las verdadeiras, exatas, atuais e completas.

Se qualquer informação fornecida pelo Usuário for falsa, incorreta, desatualizada ou incompleta, ou caso o Yahoo! Brasil tenha razões suficientes para suspeitar que tais informações sejam falsas, incorretas, desatualizadas ou incompletas, o Yahoo! Brasil terá o direito em suspender ou cancelar imediatamente, independente de notificação, a conta do Usuário e recusar toda e qualquer utilização, presente ou futura do Serviço, ou parte dele. O Yahoo! Brasil se preocupa com a segurança e privacidade de todos os seus Usuários, especialmente crianças e adolescentes que eventualmente possam acessar o Serviço. Lembre-se que o Serviço visa atrair uma larga audiência. É responsabilidade dos pais avaliarem e determinar se um Serviço e/ou Conteúdo é apropriado.

4. Política de Privacidade do Yahoo! Brasil

O Yahoo! Brasil possui uma política expressa sobre a questão da privacidade online. As Informações de Registro e algumas outras informações sobre o Usuário estão sujeitas ao tratamento referido em tal política de privacidade. Favor consultar o documento "Política de Privacidade do Yahoo! Brasil" disponível em <http://privacy.yahoo>.

com/privacy/br/ para maiores informações. Tal documento constitui parte integrante dos Termos do Serviço e deverá ser lido atentamente por todos os Usuários antes da aceitação e utilização do Serviço.

5. Conta do Usuário, senha e segurança

Ao final do processo de registro de conta, o Usuário deverá escolher uma senha e identificação, passando a ser integralmente responsável por manter a confidencialidade da senha e desta identificação, bem como por todas as atividades que ocorram sob sua senha e/ou identificação. O Usuário concorda em:

1. notificar imediatamente o Yahoo! Brasil sobre qualquer uso não autorizado da sua senha ou conta ou qualquer outra quebra de segurança de que tome conhecimento;
2. sair de sua conta de Usuário ao final de cada sessão e assegurar que esta não seja acessada por terceiros não autorizados. O Yahoo! Brasil não será responsável por qualquer perda ou dano decorrente do descumprimento do disposto nesta cláusula por parte do Usuário.

6. Conduta do Usuário

O Usuário reconhece e concorda que qualquer informação, dado, texto, software, música, som, fotografia, gráfico, vídeo, mensagem ou qualquer outro material (o "Conteúdo"), seja ele veiculado publicamente ou transmitido privativamente através do Serviço, será de total responsabilidade da pessoa física ou jurídica que forneceu originariamente o Conteúdo. Isto significa que cada Usuário, e nunca o Yahoo! Brasil, é integralmente responsável por todo e qualquer Conteúdo que seja transmitido a um servidor, exibido, enviado por e-mail ou de qualquer outra forma disponibilizado através do Serviço. O Yahoo! Brasil não controla o Conteúdo disponibilizado através do Serviço e, como consequência, não garante a correção, integridade ou qualidade de tal Conteúdo. Ao utilizar o Serviço, o Usuário reconhece e concorda que poderá ficar exposto a Conteúdo ofensivo, imoral ou censurável. Em nenhuma hipótese, o Yahoo! Brasil será responsável por qualquer Conteúdo, inclusive, sem limitação, por qualquer erro ou omissão em qualquer Conteúdo ou por qualquer perda e dano de qualquer espécie resultante da utilização de qualquer Conteúdo que seja exibido, enviado, transmitido ou de qualquer outra forma disponibilizado através do Serviço. É VEDADO ao Usuário utilizar o Serviço para:

- carregar, transmitir, divulgar, exibir, enviar, ou de qualquer outra forma tornar disponível qualquer Conteúdo que seja ilegal, incluindo, mas não se limitando, que seja ofensivo à honra, que invada à privacidade de terceiros, que seja ameaçador, vulgar, obsceno, preconceituoso, racista ou de qualquer forma censurável, através do Serviço;
- • violar direitos de crianças e/ou adolescentes;
- • assumir a "personalidade" de outra pessoa, física ou jurídica, incluindo, mas não se limitando, representante do Yahoo! Brasil, líder de fórum de discussão, guia ou anfitrião, ou ainda declarar-se ou apresentar-se falsamente

como membro de alguma entidade; ● ● forjar cabeçalhos, ou de qualquer outra forma manipular identificadores, a fim de disfarçar a origem de qualquer Conteúdo transmitido através do Serviço; ● ● carregar, transmitir, divulgar, exibir, enviar, ou de qualquer outra forma tornar disponível qualquer Conteúdo sem que tenha o direito de fazê-lo de acordo com a lei, por força de contrato ou de relação de confiança (por exemplo, no caso de informações internas, exclusivas ou confidenciais recebidas ou divulgadas com consequência de relação de emprego ou contrato de confidencialidade); ● ● carregar, transmitir, divulgar, exibir, enviar, ou de qualquer forma tornar disponível qualquer Conteúdo que viole qualquer patente, marca, segredo de negócio, direito autoral, direitos de propriedade intelectual, ou qualquer outro direito de terceiro ("Direitos"); ● ● carregar, transmitir, divulgar, exibir, enviar, ou de qualquer forma tornar disponível qualquer tipo de anúncio, propaganda ou material promocional não solicitado ou não autorizado, tais como mensagens não solicitadas (conhecidos como "junk mail" ou "spam"), correntes, esquemas de pirâmide ou outras, exceto em áreas que são designadas para tal fim; ● ● carregar, transmitir, divulgar, exibir, enviar, ou de qualquer forma tornar disponível qualquer Conteúdo que contenha vírus ou qualquer outro código, arquivo ou programa de computador com o propósito de interromper, destruir ou limitar a funcionalidade de qualquer software, hardware ou equipamento de telecomunicações; ● ● interromper o fluxo normal de um diálogo, interferir na utilização e aproveitamento do Serviço por outros usuários, ou de qualquer outra forma afetar a capacidade de outros Usuários efetuarem comunicações ou troca de mensagens em tempo real; ● ● interferir ou interromper o Serviço, as redes ou os servidores conectados ao Serviço, obter ou tentar obter acesso não autorizado a outros sistemas ou redes de computadores conectados ao Serviço ou desobedecer qualquer regra, procedimento, política ou regulamento de redes ou sistemas conectados ao Serviço; ● ● violar, seja intencionalmente ou não, qualquer norma legal municipal, estadual, nacional ou internacional que seja integrada ao ordenamento jurídico brasileiro, ou ainda, que, por qualquer razão legal, deva ser no Brasil aplicada; ● ● vigiar secretamente ou, de qualquer forma, assediar terceiros; ● ● obter ou armazenar dados pessoais sobre outros Usuários, associado ou não à condutas ilegais tais como as descritas acima.

O Usuário reconhece que o Yahoo! Brasil não pré-seleciona o Conteúdo a ser disponibilizado através do Serviço, mas o Yahoo! Brasil ou seus representantes reservam-se o direito de (mas não se obrigam), à sua própria discricão, rejeitar, recusar ou modificar a categoria apropriada para a disponibilização de qualquer Conteúdo através do Serviço. Sem limitação ao disposto acima, o Yahoo! Brasil e seus representantes terão o direito de, a seu exclusivo critério, retirar do Serviço qualquer Conteúdo que viole os Termos do Serviço ou que seja censurável por qualquer motivo. O Usuário concorda que deverá pré-avaliar e assumir todos os riscos resultantes da utilização de qualquer Conteúdo, inclusive por confiar que qualquer Conteúdo seja correto, completo ou útil. Cabe ao Usuário decidir se irá ou não confiar em qualquer Conteúdo criado pelo Yahoo! Brasil ou submetido ao

Yahoo! Brasil, incluindo, mas não se limitando a, informações disponibilizadas no Yahoo! Respostas, no Yahoo! Grupos ou em qualquer outra parte do Serviço.

O Usuário entende, reconhece e concorda que o Yahoo! Brasil poderá acessar, preservar ou divulgar a conta, as Informações de Registro ou o Conteúdo do Usuário na forma determinada pela lei. O Yahoo! Brasil poderá, ainda, acessar ou preservar a conta, as Informações de Registro ou o Conteúdo do Usuário quando, de boa fé e a seu critério, acreditar que o acesso e/ou a preservação sejam necessárias para:

1. cumprir com algum procedimento legal;
2. fazer cumprir os Termos do Serviço;
3. responder reclamações de que tal Conteúdo viole Direitos de terceiros;
4. proteger direitos, propriedades, interesses ou manter a segurança do Yahoo! Brasil, dos Usuários e do público em geral; ou
5. responder às solicitações que você, Usuário, possa fazer ao serviço de atendimento do Yahoo! Brasil em relação à sua conta.

O Usuário reconhece que o processamento técnico e as transmissões através do Serviço, inclusive de Conteúdo do próprio Usuário, podem implicar em:

1. transmissões através de várias redes de conexão; e,
2. modificações para cumprir ou promover a adaptação a requisitos técnicos de redes de conexão ou de dispositivos.

Desta forma, o Usuário, neste ato, expressamente autoriza tal processamento técnico de transmissões, conforme seja necessário a fim de obedecer às normas legais aplicáveis ou do País em que resida.

7. Restrições Específicas para Uso Internacional

Reconhecendo o alcance mundial da Internet, o Usuário concorda em cumprir qualquer legislação local que disponha sobre a conduta de Usuários na rede e sobre Conteúdos aceitáveis. Especificamente, o Usuário concorda em cumprir com todas as leis aplicáveis com relação à transmissão de dados técnicos a partir do Brasil ou do país no qual o Usuário estiver localizado.

8. Conteúdo Submetido ou Disponível para Inclusão no Serviço

O Yahoo! Brasil não reclamará a propriedade sobre qualquer Conteúdo que o Usuário submeta ou torne disponível para inclusão no Serviço. Entretanto, com respeito ao Conteúdo que o Usuário submeta ou torne disponível para inclusão em áreas publicamente acessíveis do Serviço, o Usuário concede ao Yahoo! Brasil licença mundial, sem a incidência de royalties e não exclusiva para:

- com relação ao Yahoo! Grupos, usar, distribuir, reproduzir, modificar, adaptar, executar e exibir publicamente tal Conteúdo no Serviço, nas áreas em que tal Conteúdo tenha sido submetido ou tornado disponível. A licença ora garantida vigorará durante o período em que Usuário continuar a incluir tal Conteúdo no Serviço e terminará no momento em que o Usuário remover ou o próprio Yahoo! Brasil remover tal Conteúdo do Serviço;

- com relação a fotos, gráficos, áudio ou vídeo que o Usuário submeta ou torne disponível em Áreas Publicamente Acessíveis do Serviço que não correspondam ao Yahoo! Grupos, usar, distribuir, reproduzir, modificar adaptar, executar publicamente e exibir publicamente o Conteúdo no Serviço tão somente para o propósito em que o Conteúdo tenha sido submetido ou tornado disponível. A licença ora garantida vigorará durante o período em que Usuário continuar a incluir tal Conteúdo no Serviço e terminará no momento em que o Usuário remover ou o próprio Yahoo! Brasil remover tal Conteúdo do Serviço;

- com relação a qualquer outro Conteúdo que não seja fotos, gráficos, áudio ou vídeo que o Usuário submeta ou torne disponível para inclusão em Áreas Publicamente Acessíveis do Serviço que não correspondam ao Yahoo! Grupos, sublicenciar, por prazo indeterminado e de forma irrevogável para usar, distribuir, reproduzir, modificar, adaptar, publicar, traduzir, executar ou exibir publicamente tal Conteúdo, total ou parcialmente e, incorporar em obras derivadas em qualquer formato ou meio atualmente conhecido ou que seja desenvolvido futuramente.

(a) "Áreas Publicamente Acessíveis do Serviço" são as áreas da rede de propriedades do Yahoo! Brasil nas quais é permitido o acesso para o público em geral, tais como partes do Yahoo! Grupos abertas a membros e visitantes, por exemplo. Entretanto, não constituem Áreas Publicamente Acessíveis do Serviço, (i) partes do Yahoo! Grupos limitadas aos seus respectivos membros, (ii) Serviços do Yahoo! Brasil que efetivamente sejam para comunicações privadas, tais como o Yahoo! Mail ou Yahoo! Messenger, ou (iii) áreas livres da rede de propriedades do Yahoo! Brasil, tais como sites e páginas da World Wide Web que sejam acessíveis através de links para páginas ou sites, organizados pelo Yahoo! Brasil, mas que não sejam hospedados ou servidos pelo Yahoo! Brasil.

9. Contribuições ao Yahoo! Brasil

Ao enviar idéias, sugestões, documentos e/ou propostas ("Contribuições") ao Yahoo! Brasil através dos canais disponibilizados pelo Yahoo! Brasil, o Usuário entende e concorda que: (i) suas Contribuições não contêm informações confidenciais ou de propriedade de terceiros; (ii) o Yahoo! Brasil não está sob nenhuma obrigação de confidencialidade, explícita ou implícita, com referência a tais Contribuições; (iii) O Yahoo! Brasil terá a prerrogativa de usar ou tornar pública (ou escolher não usar e não tornar pública) suas Contribuições para qualquer propósito, de qualquer maneira, em qualquer tipo de mí-

dia e mundialmente; (iv) o Yahoo! Brasil pode já ter algo similar às Contribuições em elaboração e/ou desenvolvimento; (v) as Contribuições do Usuário serão de propriedade do Yahoo! Brasil e não gerarão qualquer obrigação por parte do Yahoo! Brasil em relação ao Usuário; e (vi) o Usuário não terá direito a receber pagamento, compensação, reembolso ou a qualquer valor de qualquer tipo por parte do Yahoo! Brasil em nenhuma circunstância.

10. Indenização

O Usuário concorda em indenizar e isentar o Yahoo! Brasil e suas matrizes, subsidiárias, afiliadas, diretores e empregados, parceiros e clientes que exibam suas marcas em conjunto com o Yahoo! Brasil, de quaisquer perdas e danos que venham a ser demandados, incluindo despesas judiciais e honorários advocatícios em razão do Conteúdo pelo Usuário submetido, exibido, transmitido ou tornado disponível no Serviço, o uso pelo Usuário do Serviço, a conexão com o Serviço, a violação dos Termos do Serviço ou a violação de qualquer direito.

11. Proibição de Uso Comercial do Serviço

O Usuário concorda em não reproduzir, duplicar, copiar, vender, revender ou explorar com finalidade comercial qualquer parte do Serviço, sua utilização ou acesso.

12. Práticas Gerais sobre Uso e Armazenamento

O Usuário reconhece que o Yahoo! Brasil poderá estabelecer, ao seu exclusivo critério, práticas gerais e limites relativos à utilização do Serviço, incluindo, mas não se limitando:

- o número máximo de dias em que mensagens de e-mail, postagens em fóruns ou outros Conteúdos disponibilizados serão armazenados no Serviço;
- o número máximo de mensagens que podem ser enviadas ou recebidas por uma determinada conta;
- o tamanho máximo de uma mensagem de e-mail a ser enviada ou recebida por uma determinada conta;
- o espaço máximo em disco no servidor do Yahoo! Brasil em benefício do Usuário;
- o número máximo de vezes (assim como a duração máxima de cada uma delas) que o Usuário poderá acessar o Serviço em um determinado período.

O Usuário concorda que o Yahoo! Brasil não assume qualquer responsabilidade ou obrigação pela exclusão no armazenamento de mensagens e outras comunicações ou Conteúdo mantido ou transmitido através do Serviço. Também, o Usuário concorda que o Yahoo! Brasil reserva-se o direito de desativar a conta que esteja inativa por um razoável período de tempo. O Usuário reconhece, ainda, que o Yahoo! Brasil poderá modificar

estas práticas gerais e limites a qualquer tempo, a seu exclusivo critério com ou sem notificação.

13. Modificações no Serviço

O Yahoo! Brasil reserva-se o direito de, a qualquer tempo, modificar ou descontinuar, temporariamente ou permanentemente, o Serviço ou parte dele, com ou sem notificação. O Usuário concorda que o Yahoo! Brasil não será responsabilizado, nem terá qualquer obrigação adicional, implícita ou explícita, para com o Usuário ou terceiros em razão de qualquer modificação, suspensão ou descontinuação do Serviço.

14. Término

O Usuário concorda que o Yahoo! Brasil, à sua livre discricão, poderá cancelar sua senha, sua conta ou parte dela ou a utilização do Serviço e remover ou descartar qualquer Conteúdo, incluindo, mas não se limitando: (i) por descumprimentos e/ou violação destes Termos do Serviço ou outros termos adicionais, regras ou normas eventualmente incorporadas ao Serviço; (ii) em função de ordem judicial ou requisição legal e competente de autoridade governamental; (iii) por requisição do próprio Usuário; (iv) por descontinuação ou modificação do Serviço (ou de qualquer de suas partes); (v) por caso fortuito, força maior e/ou questões de segurança; (vi) por inatividade da conta por um período razoável de tempo; (vii) pela suposta prática de qualquer atividade fraudulenta ou ilegal por parte do Usuário; e/ou (viii) por inadimplemento por parte do Usuário de quaisquer obrigações, valores, pagamentos devidos em razão do Serviço, quando aplicável. O término da conta ou do acesso ao Serviço inclui, dentre outros: (i) a remoção do acesso a todas as ferramentas e ou funcionalidade incluídas no Serviço, tais como, sem limitação, o Yahoo! Mail, o Yahoo! Messenger, o Yahoo! Grupos, Yahoo! Respostas; (ii) a supressão da senha do Usuário e todas as informações, arquivos e Conteúdo associados com ou internos à conta do Usuário (ou quaisquer partes dela); e (iii) impedimento de utilização do Serviço novamente. O Usuário concorda que o término de seu acesso ao Serviço, por qualquer razão constante destes Termos do Serviço, pode ocorrer sem uma notificação prévia e reconhece e concorda que o Yahoo! Brasil poderá desativar ou apagar sua conta e todas as informações e dados constantes nesta conta e/ou bloquear o acesso a tais arquivos ou ao Serviço. O término por parte do Yahoo! Brasil de sua conta, qualquer ferramenta ou serviço associado ou do Serviço não gera qualquer obrigação adicional, implícita ou explícita, e/ou responsabilidade para com o Usuário ou quaisquer terceiros.

15. Negociações com Anunciantes

A correspondência, negociação ou participação do Usuário em promoções com anunciantes, encontradas no ou divulgadas através do Serviço, incluindo pagamento ou entrega de bens e serviços, condições, garantias e apresentações associadas a tal negociação, ocorrem exclusivamente entre o Usuário e o anunciante. O Usuário concorda que o

Yahoo! Brasil não é responsável por qualquer perda e dano decorrentes de tal negociação e/ou resultante da presença do anunciante no Serviço.

16. Conexões ("Links")

O Serviço ou terceiros poderão fornecer "links" para outros sites da World Wide Web ou outros recursos. Como o Yahoo! Brasil não tem controle sobre tais sites ou recursos externos, o Usuário reconhece e concorda que o Yahoo! Brasil não é responsável pela disponibilidade dos mesmos e não endossa ou se responsabiliza por qualquer Conteúdo, propaganda, produtos, serviços ou outros materiais contidos ou disponibilizados através de tais sites ou recursos. O Usuário expressamente reconhece que o Yahoo! Brasil não será responsável, direta ou indiretamente, por quaisquer perdas e danos que sejam efetiva ou alegadamente causados por, ou em conexão, pela confiança depositada em tal Conteúdo, bens e serviços disponíveis no ou através de tais sites ou recursos.

17. Direitos de Propriedade Intelectual do Yahoo! Brasil e de Terceiros

O Usuário reconhece e concorda que o Serviço, bem como qualquer software necessário utilizado em conexão com o Serviço ("Software"), contém informações confidenciais de acordo com a lei de proteção à propriedade intelectual de programas de computador e normas correlatas. O Usuário reconhece e concorda que o Conteúdo incluído em propagandas patrocinadoras ou informações apresentadas ao Usuário através do Serviço ou anunciantes são protegidos por direitos autorais, marcas, patentes ou outros direitos de propriedade intelectual e outra eventual legislação aplicável. Salvo se expressamente autorizado pelo Yahoo! Brasil ou anunciantes, o Usuário concorda em não modificar, alugar, vender, distribuir ou criar obras derivadas a partir do Serviço ou do Software, no todo ou em parte. O Yahoo! Brasil garante ao Usuário uma licença pessoal, intransferível e não exclusiva para usar o código objeto do Software em somente um computador pessoal. A licença ora garantida não permite que o Usuário, ou que este permita que terceiros copiem, modifiquem, criem obras derivadas, efetuem engenharia reversa ou desmontagem do Software ou qualquer ato para descobrir seu código fonte, bem como vender, consignar, sublicenciar, conceder em garantia ou de qualquer outra forma transferir qualquer direito com relação ao Software. O Usuário também não poderá modificar o Software de qualquer maneira ou utilizar versões modificadas do Software inclusive, sem limitação, com a finalidade de obter acesso não autorizado ao Serviço. O Usuário também não poderá acessar o Serviço por qualquer meio que não seja a interface fornecida pelo Yahoo! Brasil para acessar o Serviço.

18. Garantia Limitada

O Usuário expressamente concorda e está ciente de que:

A. A utilização do Serviço será sob inteira responsabilidade do Usuário. O Serviço é fornecido ao Usuário na forma em que está disponível. O Yahoo! Brasil, em razão das

vedações indicadas acima ao Usuário, não oferece garantias outras além das estabelecidas nestes Termos de Serviço. O Yahoo! Brasil reserva-se o direito de não prestar assistência ou suporte técnico aos usuários do serviço e software.

B. O Yahoo! Brasil não pode garantir que: 1. determinados serviços à disposição atenderão às necessidades do Usuário;

2. que o Serviço será prestado de forma ininterrupta, tempestiva;

3. que o resultado obtido pelo uso do Serviço seja exato ou confiável, além do razoavelmente esperado de um Serviço prestado nas condições dispostas nestes Termos do Serviço;

4. que a qualidade de qualquer produto, serviço, informações ou outro material adquirido ou obtido pelo Usuário através do Serviço atenderá às expectativas;

5. que melhoramentos ou inovações serão implementados.

C. Qualquer obtenção de material, por meio de download ou outra forma, durante uso do Serviço, é efetuada sob inteira responsabilidade do Usuário e ao seu livre critério, sendo o Usuário integralmente responsável por qualquer prejuízo causado ao sistema do computador pessoal ou pela perda de dados resultantes do download ou por qualquer outra forma de acesso a tais materiais.

19. Limitação de Responsabilidade

O Usuário expressamente concorda e está ciente de que o Yahoo! Brasil não terá qualquer responsabilidade, seja contratual ou extra-contratual, por quaisquer danos patrimoniais ou morais, incluindo, sem limitação, danos por lucros cessantes, perda de fundo de comércio ou de informações ou outras perdas intangíveis resultantes do:

1. uso ou incapacidade de usar o Serviço;

2. custo de aquisição de bens ou serviços outros decorrentes da compra de bens, informações e dados pelo ou através do Serviço ou mensagens de recebimento ou transações estabelecidas no ou através do Serviço; 3. acesso não autorizado às transmissões ou informações do Usuário, bem como da alteração destes;

4. orientações ou condutas de terceiros sobre o Serviço;

5. por motivos de força maior ou caso fortuito e atos praticados pelo próprio Usuário.

20. Exclusões e Limitações

Há jurisdições nas quais não são permitidas a exclusão de determinadas garantias ou a limitação ou exclusão de responsabilidade por danos incidentais ou conseqüências. Desta forma, as limitações constantes das cláusulas 18 e 19 acima podem não se aplicar ao Usuário que não estiver localizado no Brasil.

21. Advertência Especial com Relação a Informações Financeiras

Se o Usuário pretende criar ou compartilhar qualquer serviço, receber ou solicitar quaisquer notícias, mensagens, avisos ou outras informações do Serviço com relação a empresas, cotações de ações, investimentos ou títulos, leia novamente as Cláusulas 18 e 19 acima, pois se aplicam efetivamente a estes casos. Ressalte-se que para este tipo de informação, especialmente, a frase "Permita que o investidor tome cuidado" é apropriada. O Serviço é fornecido para o propósito único de informar e nenhum Conteúdo incluído no Serviço serve para comercialização ou investimentos. O Yahoo! Brasil não será responsável ou obrigado pela transmissão ou acessibilidade de informações exatas, úteis ou disponíveis através do Serviço e não será, também, responsável ou obrigado por qualquer transação ou decisões de investimentos feitas com base em tais informações.

22. Avisos

Qualquer aviso ao Usuário poderá ser feito através de e-mail ou por correio convencional, sem limitação de outras formas elegíveis pelo Yahoo! Brasil, a seu critério. O Serviço poderá, também, fornecer avisos sobre modificações nos Termos do Serviço ou qualquer outra informação por meio da exibição de avisos ou links no Serviço ao Usuário.

23. Informações sobre Marcas

O Usuário concorda em não reproduzir ou de qualquer maneira utilizar as marcas, logotipos, nomes de produtos ou serviços, sinais distintivos ou qualquer outro tipo de propriedade intelectual do Yahoo! Brasil, sem autorização prévia e expressa do Yahoo! Brasil.

24. Notificações sobre Direitos de Propriedade Intelectual e Direitos Autorais e Agente de Propriedade Intelectual

O Yahoo! Brasil respeita os direitos de propriedade intelectual de terceiros e solicita que seus Usuários façam o mesmo. O Yahoo! Brasil poderá, em determinadas circunstâncias legalmente aplicáveis e à sua discricão desativar e/ou terminar a conta de usuários que cometerem infrações no que se refere a direitos de propriedade intelectual. Por outro lado, se o Usuário ou terceiros acreditam que suas obras foram copiadas de maneira que constitua violação de direitos autorais ou outras infrações à direitos de propriedade intelectual, o Usuário ou terceiros deverão fornecer ao Agente de Direitos Autorais Yahoo! Brasil as seguintes informações:

1. assinatura normal ou eletrônica da pessoa autorizada a agir em nome do titular dos direitos autorais;
2. descrição da obra protegida por direito autoral (ou outro direito de propriedade intelectual aplicável) que o Usuário ou terceiros entendem ter sido infringido;
3. descrição do local no site onde encontra-se o material que o Usuário ou terceiros

alegam estar infringindo direitos autorais (ou outro direito de propriedade intelectual aplicável); 4. endereço, telefone e endereço de e-mail do Usuário ou terceiros;

5. declaração do Usuário ou de terceiros, mencionando acreditar de boa fé que o uso questionado não foi autorizado pelo titular dos direitos autorais (ou pelo titular de outros direitos de propriedade intelectual), seu representante ou por lei;

6. declaração do Usuário, sob as penas da lei, indicando que as informações contidas na notificação de infração são verdadeiras e que o Usuário é o titular dos direitos autorais (ou de outro direito de propriedade intelectual aplicável) ou está autorizado a agir em defesa de tais direitos.

O Agente de Direitos Autorais do Yahoo! que receberá notificações de infração pode ser contatado no endereço:

Yahoo! do Brasil Internet Ltda. Departamento Jurídico Rua Fidêncio Ramos 195 - 12o. andar 04551-010 / São Paulo - SP (ou através do email br-copyright@cc.yahoo-inc.com)

25. Disposições Gerais

Os Termos do Serviço constituem o acordo integral entre o Usuário e o Yahoo! Brasil e regerão a utilização do Serviço pelo Usuário, substituindo qualquer acordo anterior entre o Usuário e o Yahoo! Brasil. O Usuário também poderá estar sujeito a termos e condições adicionais que serão aplicáveis quando, por exemplo, o Usuário utilizar determinados serviços disponíveis no site do Yahoo Brasil, utilizar serviços de terceiros, acessar Conteúdo ou software de terceiros. Os Termos do Serviço e o relacionamento entre o Usuário e o Yahoo! Brasil serão regidos pelas leis da República Federativa do Brasil, sem consideração a qualquer disposição sobre conflito de leis. O Usuário e o Yahoo! Brasil concordam em submeter-se à competência única e exclusiva dos tribunais localizados no Brasil.

Caso o Yahoo! Brasil deixe de exercer ou executar qualquer direito ou dispositivo dos Termos do Serviço, isto não será caracterizado como uma renúncia a tal direito ou dispositivo nem constituirá novação. Se qualquer dispositivo dos Termos do Serviço for considerado inválido por um tribunal competente, as partes todavia concordam que o restante dos Termos do Serviço deverá ser interpretado de tal forma a refletir a intenção inicial das partes, e os outros dispositivos dos Termos do Serviço permanecerão em pleno vigor e efeito.

O Usuário concorda que sua conta Yahoo! Brasil, bem como todos os direitos e/ou conteúdo de sua conta Yahoo! Brasil ou de sua ID Yahoo! Brasil são pessoais e intransferíveis. Mediante o recebimento de cópia da certidão de óbito o Yahoo! Brasil irá proceder ao término da conta e todo o conteúdo eventualmente disponível será apagado definitivamente.

Todo e qualquer terceiro que pretender o acesso a informações e/ou Conteúdo de Usuários do Yahoo! Brasil localizado sob o endereço eletrônico www.yahoo.com.br deverá obter uma ordem judicial de um Juiz Competente. O Yahoo! Brasil gerencia e administra tão somente as contas e IDs de Usuários do Yahoo! Brasil que utilizem o Serviço disponibilizado pelo Yahoo! Brasil no endereço eletrônico www.yahoo.com.br. O Usuário tem o direito de acessar e corrigir Informações de Registro pessoais. O Usuário poderá obter tal acesso eletronicamente.

26. Violações

Favor reportar violações dos Termos do Serviço à Equipe de Atendimento ao Usuário do Yahoo! Brasil acessando o link <http://help.yahoo.com/1/br/yahoo/helpcentral/> ou enviando um e-mail para br-mail-abuse@yahoo-inc.com.