

CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE COMÉRCIO ELETRÔNICO

TechShop Brasil Ltda.

CNPJ: 12.345.678/0001-90

Endereço: Av. Paulista, 1000 - São Paulo/SP - CEP: 01310-100

PARTES CONTRATANTES

CONTRATANTE: TechShop Brasil Ltda., pessoa jurídica de direito privado, inscrita no CNPJ sob nº 12.345.678/0001-90, com sede na Av. Paulista, 1000, São Paulo/SP, CEP 01310-100, neste ato representada por seus diretores legalmente constituídos.

CONTRATADO: Cliente/Usuário que aceita os termos deste contrato ao utilizar os serviços da plataforma digital, cadastrar-se no website ou efetuar qualquer compra através dos canais de vendas da CONTRATANTE.

As partes acima identificadas têm, entre si, justo e acordado o presente contrato de prestação de serviços, que se regerá pelas cláusulas seguintes e pelas condições descritas no presente instrumento.

CLÁUSULA 1ª - DO OBJETO

1.1 Objeto Principal

O presente contrato tem por objeto a prestação de serviços de intermediação de vendas online através da plataforma digital www.techshopbrasil.com.br, aplicativo móvel "TechShop" e demais canais digitais de propriedade da CONTRATANTE.

1.2 Serviços Incluídos

Os serviços prestados pela CONTRATANTE incluem:

- Catálogo Digital: Disponibilização de catálogo eletrônico com produtos, preços, descrições técnicas e imagens
- Processamento de Pedidos: Recebimento, confirmação e processamento de pedidos online
- Gestão de Pagamentos: Intermediação e processamento de pagamentos eletrônicos
- Logística de Entrega: Organização e acompanhamento da entrega dos produtos
- Atendimento ao Cliente: Suporte técnico e comercial através de múltiplos canais
- Serviços Pós-Venda: Garantia, assistência técnica e política de trocas/devoluções
- Segurança Digital: Proteção de dados e transações eletrônicas

1.3 Produtos Comercializados

A CONTRATANTE comercializa produtos de tecnologia, incluindo mas não limitado a:

- Smartphones, tablets e acessórios
- Computadores, notebooks e periféricos
- Produtos de áudio e vídeo
- Eletrodomésticos inteligentes
- Componentes e peças de hardware
- Software e licenças digitais

CLÁUSULA 2ª - DOS TERMOS DE USO DA PLATAFORMA

2.1 Aceitação dos Termos

O acesso e uso da plataforma digital implica na aceitação integral e incondicional destes termos e condições, bem como de todas as políticas da empresa.

2.2 Cadastro e Registro

Para utilizar plenamente os serviços, o CONTRATADO deve:

- Fornecer informações pessoais verdadeiras, precisas e atualizadas
- Manter a confidencialidade de suas credenciais de acesso
- Ser responsável por todas as atividades realizadas em sua conta
- Notificar imediatamente sobre uso não autorizado de sua conta

2.3 Uso Adequado da Plataforma

O CONTRATADO se compromete a:

- Utilizar a plataforma exclusivamente para fins lícitos e legítimos
- Não praticar atos que prejudiquem o funcionamento do sistema
- Respeitar direitos autorais e propriedade intelectual
- Não realizar engenharia reversa ou tentativas de acesso não autorizado
- Não utilizar robôs, scripts ou ferramentas automatizadas não autorizadas

2.4 Restrições de Uso

É vedado ao CONTRATADO:

- Revender produtos adquiridos para fins comerciais sem autorização
- Utilizar informações da plataforma para concorrência desleal
- Compartilhar credenciais de acesso com terceiros
- Realizar compras com dados falsos ou de terceiros não autorizados
- Burlar sistemas de segurança ou tentar fraudar pagamentos

CLÁUSULA 3ª - DOS PREÇOS E CONDIÇÕES

COMERCIAIS

3.1 Formação de Preços

Os preços dos produtos são expressos em moeda nacional (Real Brasileiro) e incluem todos os tributos incidentes, conforme legislação vigente.

3.2 Variação de Preços

Os preços podem ser alterados a qualquer momento, sem aviso prévio, prevalecendo sempre o preço vigente no momento da confirmação do pedido pela CONTRATANTE.

3.3 Promoções e Descontos

- Promoções são válidas por tempo determinado e sujeitas a estoque
- Descontos não são cumulativos, salvo quando expressamente indicado
- Cupons promocionais têm prazo de validade específico
- A CONTRATANTE reserva-se o direito de cancelar promoções por erro sistêmico

3.4 Formas de Pagamento Aceitas

Cartão de Crédito: • Visa, Mastercard, American Express, Elo, Hipercard

- Parcelamento em até 12x sem juros (sujeito a aprovação)
- Parcelamento em até 24x com juros (conforme tabela vigente)
- Cobrança no ato da aprovação do pedido

Cartão de Débito: • Débito à vista com desconto de 2%

- Aprovação instantânea

PIX: • Pagamento instantâneo disponível 24/7

- Desconto de 3% para pagamentos via PIX
- QR Code válido por 30 minutos

- Boleto Bancário: • Vencimento em até 3 dias úteis
- Compensação em até 2 dias úteis após pagamento
 - Taxa de emissão: R\$ 2,90

3.5 Aprovação de Pagamentos

A CONTRATANTE reserva-se o direito de não aprovar pagamentos em caso de:

- Dados inconsistentes ou suspeitos
 - Histórico de inadimplência do cliente
 - Suspeita de fraude ou uso de cartão clonado
 - Limite de crédito insuficiente
 - Restrições impostas pelas operadoras de cartão
-

CLÁUSULA 4ª - DA CONFIRMAÇÃO DE PEDIDOS

4.1 Processo de Confirmação

Os pedidos são considerados confirmados após:

- Aprovação do pagamento pela operadora
- Verificação de estoque do produto
- Validação dos dados do cliente
- Envio de e-mail de confirmação

4.2 Cancelamento pela CONTRATANTE

A CONTRATANTE pode cancelar pedidos nas seguintes situações:

- Indisponibilidade de estoque após a confirmação
- Erro sistêmico no preço (erro grosseiro)
- Suspeita de fraude na transação

- Dados incorretos ou incompletos do cliente
- Impossibilidade de entrega no endereço indicado

4.3 Comunicação de Alterações

Qualquer alteração no pedido será comunicada ao cliente através de:

- E-mail cadastrado na conta
 - SMS para o telefone celular cadastrado
 - Notificação no aplicativo mobile
 - Ligação telefônica (quando necessário)
-

CLÁUSULA 5ª - DA ENTREGA DOS PRODUTOS

5.1 Prazos de Entrega

Os prazos de entrega variam conforme:

- Região de entrega: Capitais (2-5 dias úteis), Interior (5-10 dias úteis), Regiões remotas (10-15 dias úteis)
- Tipo de produto: Estoque próprio (mais rápido), dropshipping (prazos maiores)
- Modalidade de frete: Expressa, normal ou econômica
- Sazonalidade: Datas comemorativas podem ter prazos estendidos

5.2 Cálculo do Frete

O valor do frete é calculado com base em:

- CEP de destino
- Peso e dimensões do produto
- Modal de transporte selecionado
- Valor do seguro da mercadoria

- Custos de logística reversa

5.3 Endereço de Entrega

- A entrega é realizada exclusivamente no endereço indicado durante a compra
- Alterações de endereço são aceitas até a emissão da nota fiscal
- Não são realizadas entregas em Caixas Postais
- Para condomínios, é necessário autorização da portaria

5.4 Tentativas de Entrega

- Primeira tentativa: Conforme programação da transportadora
- Segunda tentativa: No dia útil seguinte, mesmo horário
- Terceira tentativa: Reagendamento conforme disponibilidade do cliente
- Após 3 tentativas: Mercadoria retorna ao centro de distribuição

5.5 Responsabilidade por Atrasos

A CONTRATANTE não se responsabiliza por atrasos causados por:

- Greves dos Correios, transportadoras ou categoria profissional
- Condições climáticas adversas que impeçam o transporte
- Endereços incorretos ou incompletos fornecidos pelo cliente
- Ausência do destinatário nas tentativas de entrega
- Restrições de acesso em condomínios ou empresas
- Casos fortuitos ou de força maior

CLÁUSULA 6ª - DO DIREITO DE ARREPENDIMENTO

6.1 Prazo Legal

Conforme Art. 49 do Código de Defesa do Consumidor, o cliente pode desistir da compra em até 7 (sete) dias corridos a partir do recebimento do produto, sem necessidade de justificativa.

6.2 Condições para Devolução

Para exercer o direito de arrependimento, o produto deve estar:

- Em perfeitas condições de uso e conservação
- Com embalagem original lacrada (quando aplicável)
- Acompanhado de todos os acessórios, manuais e brindes
- Sem sinais de uso, arranhões ou danos
- Com etiquetas e lacres originais preservados

6.3 Procedimento de Devolução

Para solicitar a devolução:

- Contato: E-mail: devolucoes@techshopbrasil.com.br ou telefone (11) 3456-7893
- Informações necessárias: Número do pedido, motivo da devolução, fotos do produto
- Prazo para envio: 7 dias úteis após autorização
- Frete: Por conta do cliente, exceto em caso de defeito ou divergência

6.4 Produtos Não Elegíveis

O direito de arrependimento não se aplica a:

- Software e licenças digitais já ativadas
- Produtos personalizados ou feitos sob encomenda
- Produtos de higiene pessoal ou íntima
- Produtos com lacre de segurança violado
- Produtos perecíveis ou com prazo de validade

6.5 Estorno do Pagamento

- Cartão de crédito: Estorno em até 2 faturas subsequentes
 - Cartão de débito/PIX: Estorno em conta corrente em até 10 dias úteis
 - Boleto: Depósito em conta informada pelo cliente em até 15 dias úteis
-

CLÁUSULA 7ª - DA GARANTIA DOS PRODUTOS

7.1 Garantia Legal

Todos os produtos possuem garantia legal de:

- 90 dias para produtos duráveis (eletrônicos, eletrodomésticos)
- 30 dias para produtos não duráveis
- Início da contagem: Data de entrega do produto

7.2 Garantia Contratual do Fabricante

Além da garantia legal, os produtos possuem garantia do fabricante:

- Smartphones e tablets: 12 meses
- Computadores e notebooks: 12 meses
- Eletrodomésticos: 12 meses
- Acessórios: 6 a 12 meses (conforme fabricante)

7.3 Cobertura da Garantia

A garantia cobre defeitos de:

- Fabricação e materiais

- Funcionamento normal do produto
- Conformidade com especificações técnicas
- Vícios ocultos

7.4 Exclusões da Garantia

A garantia não cobre danos causados por:

- Mau uso ou uso inadequado do produto
- Desgaste natural pelo uso normal
- Acidentes, quedas ou impactos
- Tentativas de reparo por pessoas não autorizadas
- Exposição à umidade excessiva ou intempéries
- Instalação incorreta de software ou hardware

7.5 Procedimento para Garantia

Para acionar a garantia:

- Contato: garantia@techshopbrasil.com.br ou (11) 3456-7894
- Documentos: Nota fiscal e termo de garantia
- Diagnóstico: Avaliação técnica em até 30 dias
- Reparo ou troca: Conforme defeito identificado

CLÁUSULA 8ª - DA PROTEÇÃO DE DADOS PESSOAIS

8.1 Conformidade com a LGPD

A CONTRATANTE se compromete a proteger os dados pessoais dos clientes em conformidade com a Lei Geral de Proteção de Dados (Lei 13.709/2018).

8.2 Dados Coletados

São coletados os seguintes tipos de dados:

- Identificação: Nome, CPF, RG, data de nascimento
- Contato: Endereço, telefone, e-mail
- Navegação: Cookies, histórico de navegação, localização
- Financeiros: Dados de cartão, histórico de compras
- Comportamentais: Preferências, avaliações, interações

8.3 Finalidades do Tratamento

Os dados pessoais são utilizados para:

- Processamento de pedidos e entregas
- Comunicação comercial e suporte ao cliente
- Personalização da experiência de compra
- Cumprimento de obrigações legais e fiscais
- Prevenção à fraude e segurança
- Marketing direto (mediante consentimento)

8.4 Compartilhamento de Dados

Os dados podem ser compartilhados com:

- Prestadores de pagamento (PagSeguro, Mercado Pago, etc.)
- Transportadoras (Correios, Loggi, etc.)
- Órgãos públicos (quando exigido por lei)
- Parceiros comerciais (mediante consentimento específico)

8.5 Direitos dos Titulares

O cliente tem direito a:

- Confirmar a existência de tratamento dos seus dados
- Acessar seus dados pessoais
- Corrigir dados incompletos, inexatos ou desatualizados
- Solicitar anonimização, bloqueio ou eliminação
- Solicitar portabilidade dos dados
- Revogar consentimento para finalidades específicas

8.6 Segurança dos Dados

Medidas de segurança implementadas:

- Criptografia de dados em trânsito e em repouso
- Autenticação multifator para acessos críticos
- Monitoramento contínuo de tentativas de acesso
- Backup automatizado com redundância geográfica
- Treinamento regular da equipe sobre proteção de dados

8.7 Incidentes de Segurança

Em caso de incidente de segurança:

- Notificação à ANPD em até 72 horas
- Comunicação aos titulares quando houver risco aos direitos
- Medidas de contenção imediatas
- Relatório detalhado sobre o ocorrido e ações tomadas

8.8 Encarregado de Proteção de Dados (DPO)

Para questões sobre proteção de dados:

Nome: Dr. Carlos Oliveira
E-mail: dpo@techshopbrasil.com.br
Telefone: (11) 3456-7895

CLÁUSULA 9ª - DAS RESPONSABILIDADES

9.1 Responsabilidades da CONTRATANTE

A CONTRATANTE se responsabiliza por:

- Qualidade dos produtos vendidos conforme descrição
- Segurança das transações realizadas na plataforma
- Proteção dos dados pessoais dos clientes
- Cumprimento dos prazos de entrega acordados
- Atendimento ao cliente eficiente e cordial
- Garantia dos produtos conforme legislação
- Informações claras sobre produtos, preços e condições

9.2 Responsabilidades do CONTRATADO

O CONTRATADO se responsabiliza por:

- Veracidade das informações fornecidas no cadastro
- Pagamento das compras realizadas
- Recebimento dos produtos no endereço indicado
- Uso adequado dos produtos adquiridos
- Comunicação de problemas ou defeitos
- Guarda de documentos fiscais e garantia

9.3 Limitações de Responsabilidade

A CONTRATANTE não se responsabiliza por:

- Problemas de conectividade do cliente
- Uso indevido da plataforma ou produtos

- Danos indiretos ou lucros cessantes
- Casos fortuitos ou de força maior
- Incompatibilidade entre produtos diferentes
- Danos causados por vírus ou malware
- Decisões de investimento baseadas em informações do site

9.4 Força Maior

Consideram-se casos de força maior:

- Greves de qualquer categoria profissional
 - Catástrofes naturais (enchentes, terremotos, etc.)
 - Interrupção de serviços públicos essenciais
 - Atos de guerra, terrorismo ou comoção social
 - Pandemias ou emergências sanitárias
 - Falhas de infraestrutura de telecomunicações
-

CLÁUSULA 10ª - DA PROPRIEDADE INTELECTUAL

10.1 Direitos da CONTRATANTE

São de propriedade exclusiva da CONTRATANTE:

- Nome, marca e logotipo "TechShop Brasil"
- Layout e design da plataforma
- Textos, imagens e conteúdos originais
- Software e algoritmos desenvolvidos
- Base de dados de clientes e produtos
- Metodologias e processos internos

10.2 Uso Autorizado

O CONTRATADO pode:

- Navegar na plataforma para fins de compra
- Baixar e imprimir conteúdos para uso pessoal
- Compartilhar links dos produtos em redes sociais
- Utilizar ferramentas disponibilizadas para comparação

10.3 Uso Não Autorizado

É vedado ao CONTRATADO:

- Copiar ou reproduzir conteúdos para fins comerciais
- Usar marca ou logotipo sem autorização expressa
- Fazer engenharia reversa do software
- Extrair dados de forma automatizada
- Criar sites ou produtos derivados
- Violar direitos autorais de terceiros

10.4 Direitos de Terceiros

A CONTRATANTE respeita direitos de propriedade intelectual de terceiros e:

- Remove conteúdos mediante notificação fundamentada
- Mantém canal para denúncias de violação
- Cooperar com investigações de órgãos competentes
- Implementa medidas para prevenir novas violações

CLÁUSULA 11ª - DO ATENDIMENTO AO CLIENTE

11.1 Canais de Atendimento

Central de Atendimento: • Telefone: (11) 3456-7890

• Horário: Segunda a sexta: 8h às 18h | Sábado: 8h às 14h

- E-mail: atendimento@techshopbrasil.com.br
- Chat online: Disponível no site e aplicativo
- WhatsApp: (11) 99999-8888

Atendimento Especializado: • Suporte técnico: suporte@techshopbrasil.com.br

- Pós-venda: posvenda@techshopbrasil.com.br
- Financeiro: financeiro@techshopbrasil.com.br

11.2 Tempo de Resposta

- Chat online: Imediato durante horário de funcionamento
- E-mail: Até 24 horas em dias úteis
- WhatsApp: Até 2 horas em horário comercial
- Telefone: Atendimento imediato (sujeito a fila)

11.3 Ouvidoria

Para reclamações não resolvidas pelos canais convencionais:

E-mail: ouvidoria@techshopbrasil.com.br

Telefone: (11) 3456-7896

Prazo de resposta: Até 10 dias úteis

CLÁUSULA 12ª - DA RESOLUÇÃO DE CONFLITOS

12.1 Tentativa de Conciliação

As partes se comprometem a tentar resolver amigavelmente qualquer divergência através de:

- Negociação direta entre as partes
- Mediação por terceiro imparcial

- Conciliação em órgãos de defesa do consumidor
- Arbitragem (para questões empresariais)

12.2 Órgãos de Defesa do Consumidor

O cliente pode recorrer aos seguintes órgãos:

- PROCON estadual ou municipal
- Defensoria Pública do consumidor
- Ministério Público estadual
- Tribunal de Justiça (Juizados Especiais)

12.3 Plataforma de Resolução Online

A CONTRATANTE participará de plataformas de resolução online:

- Consumidor.gov.br: Plataforma oficial do governo federal
- Reclame Aqui: Portal de reclamações de consumidores
- Outros sistemas homologados pelos órgãos competentes

CLÁUSULA 13ª - DO FORO E LEGISLAÇÃO APLICÁVEL

13.1 Legislação Aplicável

Este contrato é regido pelas leis brasileiras, especialmente:

- Código de Defesa do Consumidor (Lei 8.078/90)
- Código Civil Brasileiro (Lei 10.406/02)
- Marco Civil da Internet (Lei 12.965/14)
- Lei Geral de Proteção de Dados (Lei 13.709/18)

13.2 Competência Jurisdicional

Para dirimir controvérsias oriundas deste contrato, fica eleito:

- Foro do domicílio do consumidor (para relações de consumo)
 - Foro de São Paulo/SP (para questões empresariais)
 - Juizados Especiais Cíveis (para causas até 40 salários mínimos)
-

CLÁUSULA 14ª - DAS DISPOSIÇÕES FINAIS

14.1 Alterações Contratuais

Este contrato pode ser alterado unilateralmente pela CONTRATANTE, mediante:

- Comunicação prévia de 30 dias aos clientes cadastrados
- Publicação das alterações no website oficial
- Notificação por e-mail para clientes ativos
- Direito de rescisão sem ônus para o cliente

14.2 Validade das Cláusulas

A nulidade ou invalidade de qualquer cláusula não compromete a validade das demais disposições do contrato.

14.3 Prevalência de Normas

Em caso de conflito entre este contrato e:

- Legislação: Prevalece a lei

- Políticas internas: Prevalece este contrato
- Decisões judiciais: Prevalece a decisão
- Acordos específicos: Prevalece o mais favorável ao consumidor

14.4 Comunicações Oficiais

Todas as comunicações oficiais serão realizadas através de:

- E-mail cadastrado na conta do cliente
- Correspondência no endereço de entrega
- Notificação na área do cliente no website
- SMS para telefone celular cadastrado

14.5 Vigência do Contrato

Este contrato:

- Entra em vigor na data de aceitação pelos termos de uso
- Permanece válido enquanto houver relacionamento comercial
- Pode ser rescindido por qualquer das partes
- Sobrevive para obrigações pendentes após rescisão

14.6 Idioma Oficial

A versão oficial deste contrato é em português brasileiro. Traduções são apenas informativas.

14.7 Sucessores e Cessionários

Este contrato obriga as partes e seus sucessores a qualquer título.

CLÁUSULA 15ª - DOS ANEXOS E POLÍTICAS COMPLEMENTARES

15.1 Documentos Integrantes

Fazem parte integrante deste contrato:

- Política de Privacidade da TechShop Brasil
- Termos de Uso da plataforma digital
- Política de Cookies do website
- Regulamento de programas de fidelidade
- Condições específicas de promoções e campanhas

15.2 Ordem de Prevalência

Em caso de conflito entre documentos:

1. Legislação brasileira aplicável
2. Presente Contrato de Prestação de Serviços
3. Políticas específicas da empresa
4. Termos de Uso da plataforma
5. Comunicações e notificações oficiais

ASSINATURA E ACEITAÇÃO

Ao utilizar os serviços da TechShop Brasil, o cliente declara:

- Ter lido e compreendido todas as cláusulas deste contrato
- Concordar integralmente com os termos e condições
- Ser civilmente capaz para assumir as obrigações
- Aceitar receber comunicações eletrônicas

São Paulo, Setembro de 2025

PELA CONTRATANTE:

Maria Santos
Diretora Jurídica
TechShop Brasil Ltda.

João Carlos Silva
Diretor Comercial
TechShop Brasil Ltda.

INFORMAÇÕES DE CONTATO:

TechShop Brasil Ltda.
CNPJ: 12.345.678/0001-90
Inscrição Estadual: 123.456.789.010
Endereço: Av. Paulista, 1000 - Bela Vista - São Paulo/SP
CEP: 01310-100
Telefone: (11) 3456-7890
E-mail: juridico@techshopbrasil.com.br
Website: www.techshopbrasil.com.br

Horário de Atendimento:
Segunda a sexta-feira: 8h às 18h
Sábado: 8h às 14h
Domingo e feriados: Fechado

CANAL DE ATENDIMENTO ESPECIALIZADO:

Dúvidas Contratuais:

E-mail: contratos@techshopbrasil.com.br

Telefone: (11) 3456-7891

Ouvidoria:

E-mail: ouvidoria@techshopbrasil.com.br

Telefone: (11) 3456-7896

Proteção de Dados:

E-mail: dpo@techshopbrasil.com.br

Telefone: (11) 3456-7895

Este documento foi elaborado em conformidade com a legislação brasileira vigente e as melhores práticas de proteção ao consumidor. Para dúvidas ou esclarecimentos, entre em contato através dos canais oficiais da TechShop Brasil.