

## TERMOS E CONDIÇÕES DE USO

**AXEI SERVIÇOS LTDA (AXEI)**, pessoa jurídica de direito privado, inscrita no CNPJ sob o número **70.858.526/0001-63**, sediada na Rua Professora Guiomar Florence, n.º 450, Parque Bela Vista, Salvador/BA, CEP 40.279-750 presta, por meio do aplicativo “AXEI”, disponível para download nas lojas virtuais Apple Store e Google Play, serviços remunerados de desenvolvimento de software e intermediação de serviços, por meio dos quais **PROFISSIONAIS** ofertam serviços em geral para **CLIENTES**.

O presente documento disciplina as regras contratuais de relacionamento entre a AXEI, os **PROFISSIONAIS**, os **CLIENTES**, assim como os usuários em geral da plataforma e/ou dos respectivos aplicativos.

Por favor, leia com atenção e aceite as condições abaixo estipuladas para que você possa usufruir ao máximo as funcionalidades propiciadas pelo aplicativo AXEI e, também, pelo respectivo marketplace criado.

É importante alertar que caso você se registre, acesse e/ou utilize o aplicativo AXEI de qualquer forma ou por qualquer curso de tempo, incluindo navegação, visualização, download de conteúdo, upload de dados, geração, recebimento e/ou transmissão de quaisquer dados, informações ou mensagens de/ou para o sistema, celebrará um compromisso contratual vinculativo com a AXEI.

Caso você não concorde com quaisquer das disposições dos presentes termos de condições de uso, por favor, não utilize nossos serviços em qualquer grau ou medida. Em caso de dúvidas entre em contato por meio do e-mail [contato@axei.app.br](mailto:contato@axei.app.br)

### 1. DOS CONCEITOS GERAIS

Para a boa compreensão dos presentes termos e condições de uso, são explicitados os seguintes conceitos:

a) **PROFISSIONAL**: é o profissional autônomo e/ou microempreendedor individual - MEI, maior de 18 anos, com CONTA ativa na plataforma, que, com o objetivo de ampliar sua base de clientes, contrata os serviços de desenvolvimento de software e intermediação ofertados pela AXEI, colocando-se à disposição de potenciais **CLIENTES** para a prestação de serviços de acordo a sua categoria, devidamente descritos ao longo do presente documento;

b) **CLIENTE**: é a pessoa física ou jurídica, com conta ativa na plataforma, que utiliza o aplicativo da AXEI, em busca da contratação direta, por sua conta e risco, de serviços autônomos, de acordo a categoria selecionada, prestados pelos **PROFISSIONAIS** contratantes da plataforma;

c) **PARCEIRO COMERCIAL**: é a pessoa física ou jurídica com a qual a AXEI possua relação contratual, presente ou futura, firmada com o escopo de ofertar outros tipos de serviços, produtos ou facilidades aos **PROFISSIONAIS** e/ou aos

CLIENTES cadastrados na plataforma, os quais, se o caso, serão contratados diretamente com o respectivo PARCEIRO COMERCIAL.

d) **CONTA:** é o perfil individual e intransferível, acessível por meio de e-mail ou CPF/CNPJ e senha, que possibilita ao PROFISSIONAL e ao CLIENTE fazerem uso da plataforma da AXEI, além de visualizarem e atualizarem seus dados pessoais, preferências, dados de pagamento/recebimento, realizarem avaliações, assim como se comunicarem com a equipe de atendimento/apoio da AXEI por meio de funcionalidade de chat;

e) **CADASTRO PRÉVIO:** são as informações prévias ofertadas por PROFISSIONAIS e CLIENTES para acessarem a plataforma consistente em: nome completo, CPF/CNPJ, endereço, dados bancários e preferências. Informações e documentos adicionais, conforme o caso, poderão ser solicitadas para confirmação de dados em casos de divergência e/ou dúvidas;

f) **NOTA:** é a expressão numérica da avaliação realizada pelo CLIENTE e PROFISSIONAL, um do outro, segundo seus próprios critérios subjetivos. Em todas as hipóteses, a NOTA demonstrada no sistema será sempre decorrente da média simples das últimas 100 (cem) avaliações. Quando houver menos de 100 (cem) avaliações, será apurada a média simples das avaliações até então existentes;

g) **COOKIES:** são arquivos enviados pelo servidor da plataforma para o computador ou aparelho celular do usuário, com a finalidade de identificação e obtenção de dados de acesso, como páginas navegadas ou links clicados, permitindo, desta maneira, a personalização da utilização do sítio eletrônico da plataforma.

## **2. DOS SERVIÇOS PRESTADOS PELA AXEI**

A AXEI é empresa de tecnologia que presta serviços de desenvolvimento de software e realiza a intermediação, sob demanda, de serviços em geral prestados por PROFISSIONAIS autônomos diretamente aos CLIENTES tomadores dos respectivos serviços.

A AXEI não contrata nem possui em seu quadro ativo de funcionários quaisquer profissionais relacionados aos serviços contratados, em nenhum momento ou hipótese. Da mesma forma, a AXEI não possui qualquer vínculo empregatício, comercial e/ou de parceria com qualquer PROFISSIONAL cadastrado em sua plataforma.

A AXEI poderá firmar parcerias comerciais com empresas terceiras (PARCEIROS COMERCIAIS) com o objetivo de ofertar a seus usuários (prestadores de serviço e contratantes) a possibilidade de contratação de serviços de conveniência de telemedicina, plano de saúde, seguros, comércio de produtos e acessórios, entre outros, sob condições especiais de vantagens ou descontos, sendo que a adesão do usuário a esses serviços deverá ser feita diretamente junto aos (PARCEIROS COMERCIAIS), mediante o uso de cupons ou outro instrumento digital de identificação para que se faça jus ao benefício

ofertado. Ao aderir a estes Termos de Uso, o usuário declara-se desde já ciente de que a AXEI atua nesses casos como mera intermediadora, eximindo-se de qualquer responsabilidade civil, consumerista, trabalhista, tributária e/ou criminal, ainda que solidária, sobre os serviços prestados pelos (PARCEIROS COMERCIAIS) ou por eventuais problemas decorrentes dessa relação.

### **3. DA REMUNERAÇÃO DA AXEI PELOS SERVIÇOS PRESTADOS**

Pelos serviços prestados, a AXEI é remunerada pelos PROFISSIONAIS contratantes de duas formas independentes:

a) Pela cobrança de ASSINATURA MENSAL, que custeará o acesso ao aplicativo, remunerando assim os serviços de desenvolvimento de software, consistente no pagamento mensal do valor de R\$ 15,00 (quinze reais) pelos PROFISSIONAIS, e;

b) Pela cobrança de COMISSÃO descontada diretamente do valor pago pelo CLIENTE quando da contratação do PROFISSIONAL para a prestação de um dado serviço autônomo, que variará, em média, entre o percentual de 0% (zero por cento) a 30% (trinta por cento), referente aos serviços de intermediação, a depender da dinâmica de cada contratação, e;

c) Pela cobrança de TRANSFERÊNCIA, que custeará o serviço financeiro de transferência de valores para a conta bancária dos PROFISSIONAIS, será descontado o valor de R\$ 2,00, semanalmente, e somente em semanas em que forem efetuadas transferências.

A adesão ao plano de ASSINATURA MENSAL é obrigatória para todos os PROFISSIONAIS cadastrados na plataforma.

O valor da ASSINATURA MENSAL será cobrado via débito automático todo terceiro dia do mês corrente.

### **4. DAS OBRIGAÇÕES E DA EXCLUSÃO DE RESPONSABILIDADE DA AXEI**

A AXEI se obriga a:

a) Disponibilizar e ampliar, constantemente, o aplicativo íntegro que garanta aos PROFISSIONAIS, CLIENTES e usuários em geral a possibilidade de contratação direta e independente dos serviços ofertados;

b) Assumir a responsabilidade de sempre divulgar em seu aplicativo os preços dos serviços a serem aceitos pelos PROFISSIONAIS, já descontado, em qualquer hipótese, o valor de sua COMISSÃO em cada caso;

c) Manter sempre ativo serviço de chat para fins de esclarecimento de quaisquer dúvidas e/ou problemas ocorridos em decorrência do uso da plataforma por qualquer usuário;

d) Com o objetivo de manter a higidez dos participantes do aplicativo, disponibilizar em sua plataforma a possibilidade de tanto os CLIENTES como os PROFISSIONAIS avaliarem uns aos outros em sistema de NOTAS que variará na escala de 1 (menor avaliação) a 5 (maior avaliação);

e) Ao final de cada mês, emitir as notas fiscais de serviços referentes aos serviços prestados, sempre indicando o CPF ou CNPJ do PROFISSIONAL tomador;

f) Não divulgar, transferir, fornecer ou ceder, a qualquer título, quaisquer dados e/ou informações de qualquer natureza dos usuários contidas em seus bancos de dados, salvo na hipótese de remessa de dados para seus PARCEIROS COMERCIAIS, a qual é previamente autorizada quando da aceitação dos termos do presente documento;

g) Deixar expresso em seu sítio eletrônico e aplicativo a devida identificação e individualização de eventuais serviços e/ou produtos ofertados por seus PARCEIROS COMERCIAIS;

h) Manter, em documento separado, ativa política de proteção e privacidade dos dados e usuários;

i) Informar os CLIENTES, PROFISSIONAIS e usuários em geral da plataforma a respeito das medidas preventivas para evitar a contaminação pela COVID-19, assim como disponibilizar amplo acesso às orientações das autoridades sanitárias competentes sobre as medidas a serem tomadas em caso de contaminação (ou suspeita de) pelo vírus;

j) Respeitar todos os termos da legislação brasileira pertinente ao setor de atuação.

AAXEI e seus gestores de forma expressa não se responsabilizam:

a) Pela satisfação/insatisfação e/ou eficiência/ineficiência em relação aos serviços autônomos prestados por intermédio da plataforma;

b) Por eventual garantia relativa aos serviços ofertados pelos PROFISSIONAIS;

c) Por eventuais danos materiais, morais e/ou lucros cessantes, diretos ou indiretos, decorrentes das contratações intermediadas;

d) Pelos custos com a eventual aquisição de aparelho celular compatível e/ou de serviços de telefonia móvel necessários para utilização da plataforma por via remota;

e) Por quaisquer custos experimentados pelos PROFISSIONAIS, especialmente aqueles relacionados a transporte, estacionamento, alimentação, vestuário e/ou atinentes à aquisição de ferramentas e/ou materiais de proteção para execuções das atividades contratadas pelos CLIENTES;

f) Pela satisfação/insatisfação, adimplemento/inadimplemento e/ou eficiência/ineficiência em relação aos serviços e/ou produtos contratados diretamente dos PARCEIROS COMERCIAIS. Da mesma forma, a AXEI também não responde por eventuais danos materiais, morais e/ou lucros cessantes, diretos ou indiretos, decorrentes de tais contratações.

Sem prejuízo das disposições acima previstas, por liberalidade, a AXEI poderá contratar seguro de responsabilidade civil para cobertura das ocorrências mais comuns, sempre com o escopo de manter a higidez da plataforma.

## **5. DA LICENÇA DE USO DO APLICATIVO**

A licença para uso do aplicativo concedida é temporária, onerosa ou gratuita, a depender das condições acima descritas, revogável, intransferível, não exclusiva e não sublicenciável e dará ao usuário em geral acesso a qualquer atualização posteriormente disponibilizada.

A AXEI não garante que o seu aplicativo, os dos seus PARCEIROS COMERCIAIS e/ou de terceiros relacionados estejam isentos de erros, bugs, possíveis interrupções, falhas ou mesmo que sejam compatíveis com qualquer hardware, software e em particular qualquer aparelho celular específico, reconhecendo o usuário que os softwares podem não estar disponíveis por diversos fatores, incluindo, mas sem limitação, manutenções periódicas do sistema (programadas ou não), falhas técnicas, casos fortuitos ou de força maior, problemas de infraestrutura de comunicação, vírus, malware e similares, sem qualquer possibilidade de responsabilização da AXEI por eventual intermitência, inclusive com relação a eventuais lucros cessantes ou outros danos de quaisquer ordem relacionados.

A AXEI se reserva todos os direitos não expressamente concedidos nos presentes termos e condições de uso, tais como textos, imagens, layouts, códigos, base de dados e demais aspectos relacionados às Lei n.º 9.609/1998 (Lei do Software) e n.º 9.610/1998 (Lei dos Direitos Autorais).

## **6. DOS SERVIÇOS PRESTADOS PELOS PROFISSIONAIS**

Com o objetivo de facilitar o bom e transparente uso do aplicativo, assim como evitar a frustração de expectativas entre os PROFISSIONAIS e CLIENTES, são fixadas as características gerais de cada tipo de contratação possível, sempre se admitindo que as partes contratantes, por meio do serviço de chat ou mesmo diretamente, possam ajustar, segundo seus próprios critérios de conveniência e oportunidade, maneiras diferentes de execução dos serviços.

Uma vez aceita a proposta pelo primeiro PROFISSIONAL interessado, ele passa a estar vinculado a sua execução, na forma prevista no presente instrumento.

No momento da aceitação, para fins de segurança das partes contratantes, o CLIENTE receberá uma mensagem/notificação na qual será informada o nome, a foto, e o documento pessoal do PROFISSIONAL aceitante.

O PROFISSIONAL se compromete a ofertar, quando pertinente à natureza da atividade, na forma do artigo 26 da Lei Federal 8.078/1990 (Código de Defesa do Consumidor), garantia pelos serviços prestados.

## **7. DA REMUNERAÇÃO DOS PROFISSIONAIS**

Em qualquer hipótese, os PROFISSIONAIS prestadores de serviços serão exclusivamente remunerados pelos CLIENTES tomadores dos respectivos serviços, mediante pagamento pela execução do serviço contratado.

O preço de cada contratação, será fixado de acordo ao cadastro do serviço realizado pelo PROFISSIONAL no aplicativo, conforme o tipo de cobrança escolhido, sendo demonstrado ao PROFISSIONAL o valor a ser recebido, já incluída a dedução da comissão da AXEI.

Os valores devidos pelos CLIENTES referentes aos serviços contratados deverão ser pagos por meio das opções de pagamento disponibilizadas pela AXEI. Na hipótese de pagamento através de cartão de crédito, o processamento das informações de pagamento e a confirmação do pagamento serão realizados pelo sistema da respectiva subcredenciadora do cartão, sendo a AXEI mera interface entre o CLIENTE e o sistema.

Uma vez confirmado o pagamento, a AXEI se compromete a fazer o repasse dos valores aos PROFISSIONAIS, no prazo de até 7 dias, em conta bancária previamente indicada, já descontado, em qualquer hipótese, o valor atinente à COMISSÃO devida e, se o caso, da ASSINATURA MENSAL respectiva.

Da mesma forma, caso tenha o PROFISSIONAL firmado qualquer tipo de contratação com os PARCEIROS COMERCIAIS, poderá a AXEI fazer as devidas retenções e repasses acordados.

A AXEI não se responsabiliza, direta ou indiretamente, por eventual inadimplemento do CLIENTE, cabendo ao PROFISSIONAL, em qualquer caso, a tomada das medidas judiciais ou extrajudiciais para a cobrança dos valores.

## **8. DOS DIREITOS E DEVERES DOS PROFISSIONAIS**

Caberá ao PROFISSIONAL, segundo seus próprios critérios de conveniência e oportunidade, aceitar ou não os serviços disponibilizados pela plataforma, sendo certo que não haverá a imposição de aceitação mínima de serviços e/ou horas mínimas de trabalho exigidas por semana/mês por parte da AXEI.

É de exclusiva responsabilidade do PROFISSIONAL se organizar para saber com antecedência o endereço da prestação dos serviços, assim como se programar para cumprir a carga horária e o escopo contratado pelo CLIENTE tomador dos serviços, com qualidade, pontualidade e de maneira completa.

É de exclusiva responsabilidade do PROFISSIONAL se organizar para suspender a execução dos serviços contratados para descanso e alimentação, se assim desejar.

Os PROFISSIONAIS são pessoal e exclusivamente responsáveis pela boa prestação dos respectivos serviços, assim como por eventuais danos materiais, inclusive eventuais lucros cessantes, e danos morais de toda sorte decorrentes de sua atuação direta ou indireta, não sendo possível a imputação de qualquer responsabilidade à AXEI, seus gestores e/ou empregados.

No interesse da preservação da higidez do aplicativo, a AXEI poderá intermediar a solução de pendências entre CLIENTES e PROFISSIONAIS sem, contudo, assumir qualquer responsabilidade financeira pelos atos dolosos e/ou culposos de cada parte.

Caso a AXEI seja demandada por qualquer CLIENTE em razão dos danos referidos no parágrafo anterior, poderá valer-se de institutos processuais disponíveis para imputação de responsabilidade ao PROFISSIONAL gerador do dano, sendo certo que também poderá almejar, ao final da demanda, o seu ressarcimento por eventuais despesas com honorários advocatícios, inclusive contratuais, assim como custas e despesas processuais, desde que devidamente comprovadas.

É também de exclusivo ônus dos PROFISSIONAIS o custeio do transporte, alimentação, vestimenta, equipamentos de proteção e afins.

É de responsabilidade do PROFISSIONAL manter o aplicativo sempre atualizado à versão mais atual, assim como possuir aparelho celular com tecnologia compatível para uso de todas as funcionalidades.

É direito dos PROFISSIONAIS avaliarem os CLIENTES, de acordo com seus próprios critérios subjetivos, seguindo apenas os parâmetros gerais fixados pela plataforma.

Caso durante a prestação dos serviços ocorra qualquer evento que ocasione dano ou ameaça de dano ao PROFISSIONAL, caberá exclusivamente a ele a decisão de continuar ou não a prestação dos serviços, nada podendo imputar à AXEI.

A interrupção ou a recusa no prosseguimento da prestação dos serviços deverá ser comunicada pelo PROFISSIONAL à AXEI, por meio dos canais de comunicação disponíveis.

## **9. DO PERÍODO DE ADAPTAÇÃO DOS PROFISSIONAIS**

Com o escopo de preservação da boa qualidade do aplicativo, o período de adaptação à plataforma se inicia quando o PROFISSIONAL primeiro contrata os serviços da AXEI e perdura até o momento em que recebe a terceira avaliação ofertada por um dado CLIENTE.

Uma vez recebida a terceira avaliação, o PROFISSIONAL deixa o chamado período de adaptação.

Durante o período de adaptação, o PROFISSIONAL estará sujeito à inativação de sua conta caso ocorra uma das seguintes situações:

- a) receba avaliação de 1, 2 ou 3 pontos de um dado CLIENTE;
- b) falte em um serviço previamente aceito;
- c) passe 7 (sete) ou mais dias sem realizar serviços por meio da plataforma.

Na hipótese do item “a”, o PROFISSIONAL, por meio do chat, poderá apresentar impugnação à nota atribuída para questionar sua legitimidade e, conforme o caso, retomar o período de adaptação.

## **10. PERFIL DO PROFISSIONAL AXEI**

1. A AXEI oferece aos PROFISSIONAIS cadastrados em sua plataforma uma página de perfil no aplicativo que contém informações relevantes sobre o PROFISSIONAL com base em sua experiência na plataforma.

2. O perfil do PROFISSIONAL pode conter, mas não se limita a, informações como:

Verificação do perfil do PROFISSIONAL pela **AXEI**;

Data de cadastro do PROFISSIONAL na plataforma;

Indicação do status da conta do profissional (ativa ou inativa);

Preferências em relação aos tipos de atendimentos que está disposto a realizar;

Lista de serviços nos quais o PROFISSIONAL se entende apto a atuar;

Avaliações deixadas pelos CLIENTES sobre os serviços prestados;

Indicadores estatísticos, incluindo:

Quantidade de serviços realizados pelo PROFISSIONAL;

Número de serviços com avaliação máxima recebidos;

Serviços realizados como preferencial;

Nota média para cada serviço realizado.

3. O PROFISSIONAL tem acesso direto ao seu perfil por meio do aplicativo.

4. Os CLIENTES também têm acesso ao perfil do PROFISSIONAL quando aceito um serviço disponibilizado.

5. A AXEI é responsável pela inclusão, remoção, atualização e disponibilização das informações contidas na página do perfil do PROFISSIONAL. Tais informações serão reflexo da atuação do PROFISSIONAL enquanto estiver com conta ativa na plataforma. A AXEI não se responsabiliza pelo teor das avaliações realizadas pelos CLIENTES.

6. Cabe à AXEI a continuidade ou não da disponibilização das informações do perfil do PROFISSIONAL em caso de eventual desativação de conta.

## **11. DOS DIREITOS E DEVERES DOS CLIENTES**

Por se tratar da contratação direta de serviços, é atributo exclusivo do CLIENTE a direção, orientação e avaliação dos serviços, seja presencialmente, seja ainda mediante o envio de orientações/ordens por meio do serviço de chat disponível na plataforma.

É de exclusiva responsabilidade do CLIENTE a disponibilização das condições e materiais necessários para a boa realização dos serviços.

É direito do CLIENTE avaliar o PROFISSIONAL, de acordo com seus próprios critérios subjetivos, seguindo apenas os parâmetros gerais fixados pela plataforma.

## **12. DAS FALTAS, ATRASOS, CANCELAMENTOS E MULTAS**

Sempre com o escopo de garantir o bom funcionamento do aplicativo, a AXEI, em documento próprio amplamente acessível no site e no aplicativo, fixará o valor e condições de incidência de multas, quando da eventual ocorrência dos seguintes eventos:

a) **CANCELAMENTO:** Consiste na desistência do serviço, seja por parte do CLIENTE, seja do PROFISSIONAL, até o horário agendado para início das atividades;

b) **FALTA:** Consiste no não comparecimento, por parte do PROFISSIONAL, sem qualquer aviso prévio até o horário agendado para início das atividades e, por parte do CLIENTE, consiste na impossibilidade, por qualquer motivo, de acesso do PROFISSIONAL à residência e/ou estabelecimento comercial em que se dará a prestação dos serviços;

c) **ATRASSO:** Consiste, por parte do PROFISSIONAL, no início da prestação dos serviços em horário posterior ao contratado com o CLIENTE, em razão de atraso na chegada ao local da prestação de serviços. Consiste, por parte do CLIENTE, na não liberação do PROFISSIONAL para o acesso ao local da prestação de serviços em horário posterior ao contratado;

d) **REAGENDAMENTO DE SERVIÇOS:** Consiste na alteração, pelo CLIENTE, da data da prestação do serviço por ele contratado;

e) **ALTERAÇÃO DA DURAÇÃO DO SERVIÇO:** Consistente na alteração, pelo CLIENTE, do escopo do serviço contratado, gerando a mudança, para mais ou para menos, da duração do serviço por ele contratado.

d) **MULTA:** Consiste na sanção contratual cível decorrente do inadimplemento total ou parcial dos serviços contratados, em decorrência dos eventos descritos nas alíneas acima, prevista em documento próprio, amplamente acessível a todos os usuários da plataforma.

## **13. DA SUSPENSÃO DE ACESSO E DO CANCELAMENTO/RESCISÃO DO CONTRATO**

A AXEI se reserva o direito de suspender acesso à plataforma:

a) Quanto aos PROFISSIONAIS, na hipótese da ocorrência de:

Deixar de acessar a plataforma pelo período de 30 (trinta) dias, podendo o PROFISSIONAL, a qualquer tempo, reativar sua conta mediante simples solicitação por meio dos canais de comunicação disponibilizados na plataforma;

Desrespeitar as regras específicas fixadas no período de adaptação;

Encontrar-se em mora em relação ao pagamento da ASSINATURA MENSAL, COMISSÃO, MULTAS ou outros débitos eventualmente contraídos;

Na hipótese de ter seus serviços avaliados em pontuação inferior a 4,60 pontos, considerando a média de suas últimas 100 (cem) avaliações;

Na hipótese de ter pontuação inferior a 4,60 pontos nos quesitos de PONTUALIDADE e SIMPATIA, considerando a média de suas últimas 100 (cem) avaliações;

Descumprimento de quaisquer condições fixadas nos presentes termos e condições de uso.

Violem a privacidade das partes por meio de áudio, fotografias, filmagens ou textos com quaisquer tipos de divulgação em mídias externas à plataforma.

b) Quanto aos CLIENTES, na hipótese da ocorrência de:

Encontrar-se em mora em relação ao pagamento dos serviços contratados por meio da plataforma;

Na hipótese de ter sido avaliado pelos PROFISSIONAIS com nota inferior a 4,0;

Descumprimento de quaisquer condições fixadas nos presentes termos e condições de uso.

Violem a privacidade das partes por meio de áudio, fotografias, filmagens ou textos com quaisquer tipos de divulgação em mídias externas à plataforma.

AAXEI se reserva o direito de proceder ao cancelamento definitivo do acesso ao usuário que:

a) Descumprir quaisquer das previsões dos presentes termos e condições de uso;

b) Não manter atualizados seus canais de acesso ou ofertar informações de cadastro falsas e/ou inverídicas;

c) Emprestar ou compartilhar com terceiros o acesso a sua CONTA;

d) Acessar ou tentar acessar a CONTA de terceiros por qualquer meio;

e) Praticar, direta ou indiretamente, atitudes fraudulentas por meio do uso da plataforma;

f) Negocie, de forma antiética e ilícita, a realização de parte ou a integralidade de um serviço por fora da plataforma AXEI, driblando ou evitando a intermediação da plataforma entre clientes e prestadores de serviço, ou qualquer outro requisito desses Termos, implicando, inclusive, em crime de concorrência desleal com multa e demais punições previstas em lei;

g) Praticar comportamentos, posturas, atitudes e/ou quaisquer ações/omissões que maculem a higidez do aplicativo criado pelo AXEI.

h) Violam a privacidade das partes por meio de áudio, fotografias, filmagens ou textos com quaisquer tipos de divulgação em mídias externas à plataforma.

Sem prejuízo das hipóteses acima previstas, a AXEI, os CLIENTES e os PROFISSIONAIS, poderão, a qualquer tempo, segundo critérios próprios de conveniência e oportunidade, rescindirem a relação contratual por ausência de interesse em sua continuidade.

#### **14. DA GEOLOCALIZAÇÃO**

Com o objetivo de disponibilizar aos PROFISSIONAIS cadastrados na plataforma serviços ofertados por CLIENTES mais próximos de sua residência e de acordo com as preferências previamente informadas, a AXEI poderá usar, por meio do aplicativo, serviços de geolocalização, aprimorando a experiência de uso.

Da mesma forma, o serviço de geolocalização poderá ser utilizado para emitir alertas automáticos aos CLIENTES para que possam ser avisados de eventuais atrasos, faltas e/ou conclusão do serviço contratado.

O bloqueio do serviço de geolocalização no aplicativo móvel poderá acarretar o correspondente bloqueio de acesso dos usuários à plataforma.

#### **15. GARANTIA LEGAL**

Sobre processo de abertura de Reclamação após a realização do serviço pelo profissional parceiro.

Todo PROFISSIONAL cadastrado na PLATAFORMA declara e consente que todo serviço prestado através da PLATAFORMA possui garantia legal de até 90 (noventa) dias, a contar do término da execução dos serviços. O PROFISSIONAL tem o compromisso de refazer o serviço, no que for necessário, de forma gratuita, e dentro do prazo de 30 (trinta) dias corridos.

A AXEI desempenhará o seu papel de mediadora e facilitará a comunicação entre o CLIENTE e o PROFISSIONAL sobre a prestação da garantia legal, sendo certo que, em nenhuma hipótese a plataforma poderá ser considerada solidária ou subsidiariamente responsável pela garantia ou por sua execução.

Por liberalidade e conforme seu critério, a PLATAFORMA poderá prestar assistência ao CLIENTE em circunstâncias excepcionais em caso de verificação de vícios e/ou problemas graves na prestação de serviços que não sejam resolvidos pelo PROFISSIONAL dentro dos termos previstos nesta cláusula e que acarretem riscos relevantes. A assistência prestada por liberalidade pela PLATAFORMA não implicará, em nenhuma hipótese, na responsabilização da PLATAFORMA pelos serviços prestados pelo PROFISSIONAL.

A garantia legal pelo PROFISSIONAL não se aplicará nas seguintes hipóteses: Acontecimentos causados por dolo do CLIENTE, ou provocados intencionalmente; Mau uso ou negligência do CLIENTE na preservação dos bens, antes, durante ou após a ocorrência de qualquer sinistro; Danos sofridos em consequência de eventos de força maior, tais como tremores de terra;

incêndios e/ou explosões de qualquer natureza; queda de raio; chuvas; granizo; umidade; inundações de qualquer espécie; furacões; vendavais; ciclones; terremotos; maremotos; danos elétricos em decorrência de oscilação de energia elétrica; curtos-circuitos ou sobrecarga na rede elétrica; Desgastes naturais; desgastes pelo uso; deterioração gradativa; vício próprio; defeito latente; defeito de fabricação ou má qualidade do objeto; desarranjos mecânicos, elétricos e eletrônicos; vibrações; erosão, corrosão de qualquer espécie; incrustação, oxidação, ferrugem, fuligem, escamações e cavitação; Bens de terceiros; bens cuja propriedade e preexistência não possam ser comprovadas; bens provenientes de contrabando, transporte ou comércio ilegais; Eventos premeditados ou preexistentes à prestação do serviço contratado; Serviços que tenham sido reexecutados por outro profissional, que não o PROFISSIONAL cadastrado; Diante de solicitações de tarefas que não condizem com o tipo de contratação realizada pelo site ou aplicativo.

Para fins de permitir a facilitação da comunicação entre CLIENTE e PROFISSIONAL com relação à prestação da garantia legal, o CLIENTE deverá comunicar o vício e/ou problema na prestação de serviços em até 30 (trinta) dias a contar da data da realização do serviço. Para tal, o CLIENTE deverá enviar fotografias e/ou vídeos, bem como todas as informações importantes para que o problema seja comprovado pelos canais oficiais de suporte da PLATAFORMA, seja pelo chat disponível no aplicativo ou ainda pelo e-mail contato@axeí.app.br.

A PLATAFORMA poderá solicitar ao CLIENTE o envio de dados e documentos adicionais sobre a questão. Neste caso, o CLIENTE deverá fornecê-los em até 10 (dez) dias úteis, a contar da solicitação.

A PLATAFORMA encaminhará ao PROFISSIONAL a análise do caso para que este tome ciência das providências de prestação da garantia se for o caso e/ou eventuais ressarcimentos ao CLIENTE.

A PLATAFORMA e o PROFISSIONAL poderão solicitar documentos, tais como laudos para atestar que o dano alegado pelo CLIENTE foi decorrente do serviço prestado pelo PROFISSIONAL, podendo haver a recusa da garantia ou da assistência, caso comprovado que o dano não foi ocasionado pelo serviço do PROFISSIONAL.

O prazo médio para análise de todos os documentos e resolução dos problemas é de 30 (trinta) dias corridos após o envio das evidências, considerando que prazos mais longos poderão ser aplicáveis a depender da situação concreta.

O não retorno, por parte do CLIENTE, dentro do prazo máximo de 30 (trinta) dias corridos, a contar do primeiro contato com o suporte da PLATAFORMA, poderá implicar no encerramento da solicitação de garantia.

Em caso de avarias consequentes da prestação do serviço, caberá exclusivamente ao PROFISSIONAL o reembolso dos itens. A PLATAFORMA desempenhará o seu papel de mediadora e facilitará a comunicação entre o CLIENTE e o PROFISSIONAL sendo certo que, em nenhuma hipótese a plataforma poderá ser considerada solidária ou subsidiariamente responsável.

Por liberalidade e conforme seu critério, a PLATAFORMA poderá prestar assistência ao PROFISSIONAL para facilitar estornos e reembolsos ao cliente. A assistência prestada por liberalidade pela PLATAFORMA não implicará, em nenhuma hipótese, na responsabilização da PLATAFORMA pelos serviços prestados pelo PROFISSIONAL.

Em casos de reembolso integral de objetos avariados, o PROFISSIONAL poderá solicitar a retirada do item. Caberá exclusivamente ao PROFISSIONAL o custeio da logística de retirada dos objetos. Por liberalidade e conforme seu critério, a PLATAFORMA poderá prestar assistência ao PROFISSIONAL para facilitar a comunicação com o cliente.

CLIENTE constata problemas com a execução do serviço e/ou relata casos de danos e avarias. O CLIENTE tem até 30 (trinta) dias corridos da data da prestação do serviço para contatar o suporte da PLATAFORMA com os devidos elementos para o processo de análise. A análise do caso poderá ocorrer em até 30 (trinta) dias corridos após o envio das evidências.

CLIENTE constata problemas com a execução do serviço e/ou relata casos de danos e avarias sem a devida apresentação de elementos para processo de análise. A PLATAFORMA poderá solicitar ao CLIENTE dados e documentos adicionais sobre a questão. O CLIENTE deverá fornecê-los em até 10 (dez) dias, a contar da solicitação.

CLIENTE não retorna contato a respeito de problemas com a execução do serviço e/ou relata casos de danos e avarias. Depois de 30 (trinta) dias corridos, a contar do primeiro contato com o suporte da PLATAFORMA, poderá implicar no encerramento da solicitação.

PROFISSIONAL reembolsa integralmente o valor de objeto avariado. O PROFISSIONAL poderá solicitar a retirada do item reembolsado. Caberá ao PROFISSIONAL o custeio da logística de retirada.

PROFISSIONAL tem caso relatado e confirmado após análise de serviço mal executado com reembolso de parte ou valor integral ao cliente. Caberá ao PROFISSIONAL a execução da garantia legal, bem como os devidos reembolsos. Cada ocorrência é anotada no perfil do PROFISSIONAL. Em caso de 3 ocorrências em 90 dias, a conta do PROFISSIONAL passa por análise e pode ser inativada.

PROFISSIONAL tem caso relatado e confirmado de avaria de objetos terceiros durante a execução do serviço com reembolso de parte ou valor integral ao cliente. Caberá ao PROFISSIONAL o reembolso parcial ou integral ao cliente. Cada ocorrência é anotada no perfil do PROFISSIONAL. Em caso de 3 ocorrências em 90 dias, a conta do PROFISSIONAL passa por análise e pode ser inativada.

## **16. DAS CONDIÇÕES GERAIS E FINAIS**

A AXEI se reserva o direito de a qualquer momento efetivar alterações nos presentes termos e condições de uso, cabendo-lhe apenas informar aos

usuários da nova atualização, momento em que deverá possibilitar a leitura do novo documento e obter a anuência eletrônica de cada usuário.

Não serão admitidas no uso da plataforma ou, caso se tenha ciência, durante a prestação dos serviços, qualquer tipo de prática que enseje preconceito ou discriminação de raça, cor, etnia, origem, sexo, gênero, orientação sexual, orientação política, orientação religiosa, idade ou afins.

Caso se tome ciência da prática de atos de preconceito ou discriminação, o usuário será imediatamente excluído da plataforma e, a depender da gravidade da conduta, as autoridades policiais serão prontamente notificadas para a tomada das providências cabíveis.

Com o objetivo de preservar a intimidade e privacidade das partes, não será admitido no uso da plataforma o registro, por meio de áudio, fotografias, filmagens ou por texto, do local da prestação do serviço sem a prévia autorização do CLIENTE. Também é vedado publicar, postar, fazer upload, distribuir ou disseminar quaisquer materiais, informação ou conteúdo em imagem e/ou vídeo que viole diretamente a privacidade do CLIENTE. Por sua vez, o CLIENTE também não poderá fazer registro, por meio de áudio, fotografias, filmagens ou por texto, do PROFISSIONAL, sem sua prévia autorização. Caso se tome ciência da prática de fotografar, filmar e/ou registrar por áudio e texto o local da prestação do serviço e/ou o PROFISSIONAL, com a distribuição e disseminação em mídias externas à plataforma, a parte será imediatamente excluída da plataforma e, a depender da gravidade da conduta, as autoridades policiais serão prontamente notificadas para a tomada das providências cabíveis.

Os usuários da plataforma em geral autorizam expressamente, desde a aceitação dos presentes termos e condições de uso, o uso de Cookies por parte da AXEI em toda atividade de uso que for realizada na plataforma.

## **17. DA LEGISLAÇÃO E DO FORO APLICÁVEIS**

Para dirimir quaisquer controvérsias oriundas do presente instrumento, as partes elegem o foro central da comarca da cidade de Salvador/BA, renunciando a qualquer outro por mais privilegiado que seja, sendo aplicáveis as leis da República Federativa do Brasil.

AXEI SERVIÇOS LTDA (AXEI)