



ValiSys

DOCUMENTAÇÃO JURÍDICA E CONTRATUAL

Política de Garantia, Suporte, Manutenção e Disponibilidade

Versão 1.0 | Vigência: 1º de agosto de 2026

Responsável: João Ferreira Rodrigues Neto

valisysapp.com

Documento eletrônico versionado para consulta, contratação e conservação.

Política de Garantia, Suporte, Manutenção e Disponibilidade

VAL-LEG-006 | Versão 1.0 | Vigência em 1º de agosto de 2026

CÓDIGO	VERSÃO	VIGÊNCIA	HASH DO CONTEÚDO-BASE
VAL-LEG-006	1.0	1º de agosto de 2026	158B384F7B57B3F8

Conheça a garantia aplicável ao serviço, as modalidades de manutenção, os canais de suporte, as condições de disponibilidade, backups, integrações e tratamento de falhas.

1. Escopo dos serviços

O ValiSys fornece acesso à plataforma e aos recursos descritos no plano contratado, incluindo hospedagem, autenticação, armazenamento, funcionalidades operacionais e suporte conforme a oferta. Serviços personalizados somente são devidos quando expressamente contratados.

2. Garantia legal e conformidade

A garantia legal e os direitos decorrentes de vícios ou falhas do serviço são preservados. O fornecedor se compromete a investigar e corrigir, em prazo razoável e compatível com a gravidade, defeitos reproduzíveis e atribuíveis ao ValiSys que impeçam ou prejudiquem substancialmente os recursos contratados.

Nenhuma cláusula desta Política elimina direitos previstos em lei.

3. Modalidades de manutenção

- Corretiva: diagnóstico e correção de defeitos, erros e falhas atribuíveis ao sistema.
- Preventiva: atualizações de segurança, dependências, banco de dados, infraestrutura e monitoramento para reduzir riscos.
- Evolutiva: melhorias, adaptações e novos recursos definidos pelo fornecedor ou contratados separadamente.
- Emergencial: intervenções imediatas para segurança, integridade, fraude, indisponibilidade grave ou risco aos dados.

4. Janelas e avisos

Manutenções programadas serão preferencialmente realizadas em períodos de menor impacto e comunicadas com antecedência razoável quando puderem causar indisponibilidade relevante. Manutenções emergenciais poderão ocorrer sem aviso prévio, com comunicação assim que possível.

5. Disponibilidade e continuidade

O fornecedor empregará esforços técnicos e organizacionais razoáveis para manter o serviço disponível e recuperar falhas. Não é prometida disponibilidade absoluta de 100%, salvo SLA escrito e específico.

Podem ocorrer interrupções por manutenção, falhas de internet, energia, navegador, dispositivo, provedores de nuvem, gateways, APIs, WhatsApp, Telegram, serviços de push, ataques, caso fortuito ou força maior. Nesses casos, serão adotadas medidas razoáveis de diagnóstico, contingência e comunicação.



6. Suporte

O suporte abrange orientação de uso, análise de erros, incidentes, acesso, cobrança e dúvidas sobre recursos contratados. Solicitações devem conter descrição, horário, usuário, loja, passos para reprodução, captura de tela e código do erro quando disponível.

O atendimento ocorre pelo SAC Online e pelo e-mail indicado. Prioridades são definidas pela gravidade, quantidade de usuários afetados, risco aos dados e existência de alternativa temporária.

7. Itens fora da garantia de correção

Não constituem defeito do ValiSys: informação incorreta inserida pelo usuário; equipamento ou navegador incompatível; internet instável; bloqueio de permissões de câmera ou notificação; alteração não autorizada de arquivos; uso contra instruções; falha exclusiva de terceiro; integração descontinuada; ou recurso não incluído no plano.

A exclusão não se aplica quando o ValiSys tiver contribuído para o dano ou assumido obrigação específica.

8. Backups, restauração e exportação

Backups e exportações obedecem ao plano e à arquitetura vigente. Backup é medida de continuidade e não substitui conferência ou exportação periódica pelo contratante. Pedidos de restauração dependerão da existência, integridade e prazo de retenção da cópia disponível.

9. Segurança e cooperação

O contratante deve proteger credenciais, manter dispositivos atualizados e comunicar incidentes. O fornecedor poderá bloquear sessões, revogar tokens e exigir redefinição de credenciais diante de risco concreto.

10. Créditos, abatimentos e reparação

Eventuais créditos, abatimentos, reexecução do serviço, restituição ou indenização serão avaliados conforme a oferta, a duração e o impacto da falha, a causa e a legislação aplicável. A solução contratual não limita direitos legais do consumidor.

Identificação do fornecedor

Responsável	João Ferreira Rodrigues Neto
CPF	109.791.693-64
Endereço	Rua Raimunda Rodrigues da Silva, nº 1490, Genipabu, Caucaia/CE, CEP 61616-290
Contato	joaoferreiraneto0711@gmail.com valisysapp.com - SAC Online disponível no site.

Referências normativas principais

- [Lei nº 8.078/1990 - Código de Defesa do Consumidor](#)



- [Lei nº 9.609/1998 - Proteção e comercialização de programas de computador](#)
- [Lei nº 13.709/2018 - Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais](#)

A interpretação deste documento deve respeitar a legislação obrigatória aplicável ao caso concreto, inclusive normas de defesa do consumidor e proteção de dados que não podem ser afastadas por contrato.

Controle documental

Este documento integra o conjunto jurídico do ValiSys, versão 1.0, com vigência em 1º de agosto de 2026. O hash acima identifica o conteúdo-base utilizado nesta edição. Alterações materiais devem gerar nova versão, novo hash e registro da data de vigência.