

ACORDO DE NÍVEL DE SERVIÇO (SLA)

Olá, seja bem-vindo!

Nós, da **BEEPAY SOLUÇÕES EM TECNOLOGIA LTDA**, pessoa jurídica de direito privado, inscrita no CNPJ sob o nº 28.019.720/0001-18, com sede à Rodovia Armando Calil Bulos, 4801, casa 305, bairro Ingleses do Rio Vermelho, em Florianópolis/SC, doravante denominada simplesmente **BEEPAY**, estabelecemos o presente Acordo de Nível de Serviço ("SLA") com o objetivo de definir os compromissos de disponibilidade da plataforma e os direitos dos nossos clientes em caso de descumprimento.

Este documento integra os contratos de prestação de serviço firmados com a **BEEPAY** e está disponibilizado de forma transparente no site institucional.

Em caso de dúvidas, você pode entrar em contato conosco por meio do e-mail: admin@beepayapp.com.br

1. Objetivo e Disponibilidade do Sistema

1.1. O objetivo deste SLA é estabelecer a disponibilidade mínima garantida do sistema aos clientes ("Usuários").

1.2. A **BEEPAY** se compromete a manter o sistema disponível **99,00% (noventa e nove por cento)** do tempo, mensalmente, excluindo períodos de manutenção programada, eventos de caso fortuito ou força maior, conforme especificado na Cláusula 5 deste instrumento.

1.3. O percentual de disponibilidade é calculado mensalmente, de acordo com a fórmula prevista na Cláusula 3.

2. Descontos

2.1. Caso o sistema não apresente a disponibilidade mínima proposta, os Usuários adimplentes terão direito aos descontos na fatura correspondente ao mês em que ocorreu a indisponibilidade, de acordo com a tabela a seguir:

Disponibilidade mensal	Desconto na fatura
Entre 98,00% e 98,99%	5%
Entre 97,00% e 97,99%	7,5%
Entre 95,00% e 96,99%	10%
Abaixo de 95,00%	15%

2.2. Os descontos NÃO são cumulativos e devem ser solicitados pelos Usuários no mês em que a indisponibilidade seja constatada, sendo que o desconto solicitado até o último dia útil do mês será concedido no mês subsequente.

2.2. O desconto somente poderá ser utilizado no pagamento da fatura relativa ao mês em que tenha sido auferida a indisponibilidade do sistema.

2.3. O desconto será proporcional ao número de equipamentos ou funcionalidades afetadas.

2.4. O direito ao desconto previsto nesta Cláusula é exclusivo aos Usuários adimplentes. Não será concedido desconto a Usuários que possuam faturas em aberto ou em atraso no momento da solicitação, independentemente da indisponibilidade verificada.

3. Forma de Cálculo do Percentual de Disponibilidade

3.1. O percentual de disponibilidade do sistema será auferido dividindo o tempo total de disponibilidade subtraído o tempo de indisponibilidade no mês, ambos em minutos, pelo tempo total de disponibilidade:

$$\frac{\{(tempo\ total\ de\ disponibilidade\ -\ tempo\ de\ indisponibilidade\ no\ mês)\}}{(tempo\ total\ de\ disponibilidade)}$$

4. Solicitação de Desconto

4.1. Para que o desconto seja concedido, o Usuário deverá enviar à **BEEPAY** uma solicitação para o e-mail admin@beepayapp.com.br, contendo as seguintes informações:

4.1.1. Assunto do e-mail: Desconto de Fatura – SLA;

4.1.2. As datas e horários das indisponibilidades, CNPJ/CPF do Usuário e identificação dos equipamentos ou funcionalidades afetados no mês corrente.

4.2. A **BEEPAY** fará a análise dos eventos informados e, sendo confirmada a indisponibilidade e o direito ao desconto, este será aplicado de acordo com a Cláusula 2

4.3. Caso o Usuário não formalize a solicitação de desconto antes da data de vencimento da fatura relativa ao mês em que tiver ocorrido a indisponibilidade, será reconhecida a manifestação de renúncia ao referido desconto, o qual não poderá ser pleiteado posteriormente.

5. Exclusões

5.1. Não serão computados como períodos de indisponibilidade os eventos causados por:

5.1.1. Problemas com equipamentos originados por falhas eletrônicas ou físicas;

5.1.2. Período de indisponibilidade devido a substituição de equipamentos;

5.1.3. Problemas de conexão e configuração de acesso à internet de responsabilidade do Usuário;

5.1.4. Manutenções programadas do sistema que eventualmente exijam a interrupção do serviço, desde que previamente comunicadas;

5.1.5. Problemas com integrações de terceiros, incluindo gateway de pagamento, ERP, Receita Federal e análogos;

5.1.6. Falhas ou interrupções na infraestrutura de cloud computing, incluindo AWS, Cloudflare e análogos;

5.1.7. Ações dos Usuários que impliquem na indisponibilidade do sistema, tais como informações cadastradas ou excluídas erroneamente;

5.1.8. Suspensão dos serviços por inadimplência;

5.1.9. Motivos de força maior e/ou caso fortuito;

5.1.10. Danos causados por terceiros.

6. Disposições Finais

6.1. Nenhuma das disposições deste instrumento configura novação ou renúncia aos direitos e obrigações previstos em contrato específico assinado pela **BEEPAY** com os seus Usuários.

6.2. Este termo não substitui o conteúdo dos Termos de Uso do produto, Contrato ou Proposta Comercial firmada entre as partes.

6.3. Na interpretação deste Acordo, aplica-se a legislação brasileira. Quaisquer litígios serão da competência exclusiva do Foro Central da Comarca de São Paulo/SP, Brasil.

7. Alterações

7.1. O presente instrumento poderá ser alterado pela **BEEPAY** a qualquer tempo, tendo plena validade e eficácia em relação aos clientes de forma imediata após publicação e comunicação.

7.2. Sempre indicaremos no fim do documento a data da última atualização. Se alterações substanciais forem feitas, notificaremos os Usuários antes que entrem em vigor.

AGRADECEMOS POR LER NOSSO ACORDO DE NÍVEL DE SERVIÇO!

Estaremos sempre à disposição para atendê-lo. Em caso de dúvidas, entre em contato pelo e-mail: admin@beepayapp.com.br

Florianópolis/SC, 14 de maio de 2026.