

Termos e Condições para o Sistema WALAKA SOFTWARE: Prevenção de Contenciosos e Proteção de Direitos do Utilizador

I. Introdução aos Termos e Condições do WALAKA SOFTWARE

Os presentes Termos e Condições (T&C) estabelecem o acordo legal entre a **Walaka Software, Lda** e os seus utilizadores, regulando o acesso e a utilização do sistema **WALAKA Software**. O objetivo primordial deste documento é delinear de forma clara os direitos e obrigações de ambas as partes, prevenindo potenciais litígios e garantindo a proteção dos direitos dos utilizadores, em conformidade com as melhores práticas de mercado e a legislação moçambicana aplicável.

O sistema **WALAKA Software** é uma plataforma moderna, baseada na *web*, concebida especificamente para pequenas e médias empresas, com um foco particular no mercado moçambicano.¹ A sua utilização implica a aceitação integral destes T&C.¹ A aceitação pode ser manifestada explicitamente, como através de um clique para aceitar os termos na interface do utilizador, ou implicitamente, pela simples utilização do sistema.² É fundamental que os utilizadores compreendam que a continuidade da utilização do serviço após a disponibilização de novos termos constitui aceitação dos mesmos.

A **Walaka Software, Lda** reserva-se o direito de modificar estes T&C periodicamente para se adaptar a novas funcionalidades, alterações regulatórias ou melhores práticas. Tais modificações serão comunicadas aos utilizadores, sendo uma prática recomendada que a **Walaka Software, Lda** exija uma nova aceitação dos termos atualizados, por exemplo, através de um aviso no *website* que requeira um clique num botão ou a marcação de uma caixa para prosseguir.³

Esta abordagem assegura que o consentimento do utilizador para os termos revisados seja documentado e legalmente vinculativo, evitando cenários onde as

alterações possam ser consideradas inexequíveis por falta de aceitação expressa.³

II. Descrição do Serviço WALAKA SOFTWARE e Direitos de Utilização

O **WALAKA Software** oferece um conjunto abrangente de ferramentas para gestão empresarial, incluindo faturação inteligente, gestão de clientes, inventário, banca, relatórios financeiros e gestão fiscal [1, 1]. O sistema é acessível através de uma interface intuitiva e compatível com dispositivos móveis, sendo adequado para *freelancers*, consultores e PMEs.¹

Concessão de Licença e Utilização Permitida

A **Walaka Software, Lda** concede aos utilizadores uma licença não exclusiva e mundial para aceder e utilizar o sistema **WALAKA Software**. Esta licença é limitada aos propósitos permitidos pelos presentes T&C e pela legislação aplicável.² A natureza não exclusiva da licença significa que a

Walaka Software, Lda pode licenciar o *software* a múltiplos clientes, o que é inerente ao modelo SaaS (*Software-as-a-Service*).⁴ A abrangência mundial assegura que os utilizadores possam aceder ao serviço independentemente da sua localização geográfica.⁴

A licença de utilização é estritamente para os fins comerciais internos do utilizador, conforme as funcionalidades do **WALAKA Software**. Não é permitido o uso do *software* em arranjos de serviços geridos ou exceder o número autorizado de utilizadores licenciados.⁵

Usos Proibidos e Política de Utilização Aceitável

Para proteger a integridade do sistema e a experiência de todos os utilizadores, a

Walaka Software, Lda estabelece uma política de utilização aceitável. Os utilizadores concordam em não se envolver em atividades que interfiram ou perturbem o *software*, seus servidores ou redes.² É estritamente proibido modificar, fazer engenharia reversa,

hackear ou tentar descobrir o código-fonte ou algoritmos subjacentes do **WALAKA Software**.⁶

Outras utilizações proibidas incluem, mas não se limitam a:

- Utilizar os serviços de forma que facilite ou encoraje atividades ilegais, fraudulentas ou abusivas.⁶
- Interferir materialmente nos negócios da **Walaka Software, Lda** ou prejudicar os seus utilizadores.⁶
- Vender, revender, licenciar ou sublicenciar o serviço para benefício de terceiros, exceto conforme explicitamente permitido.⁶
- Tentar contornar ou quebrar qualquer mecanismo de segurança do sistema.⁶
- Permitir acesso direto ou indireto para atividades automatizadas excessivas, como *spam* ou interações inautênticas.⁶
- Lançar ou facilitar ataques de negação de serviço (DDoS).⁶
- Transmitir ou armazenar conteúdo malicioso, como vírus, cavalos de Troia ou *worms*.⁶
- Utilizar o serviço para fins ilegais ou para violar leis, incluindo leis de proteção de dados, privacidade e controlo de exportação.⁶
- Copiar o serviço ou qualquer parte dele, ou aceder ao serviço para construir um produto ou serviço competitivo.⁶
- Infringir direitos de propriedade intelectual de terceiros.⁶
- Criar ou transmitir conteúdo difamatório, calunioso, ameaçador, assediador, abusivo, odioso, enganoso, fraudulento, obsceno ou prejudicial a menores.⁶
- Recolher ou utilizar dados pessoais de outros utilizadores sem permissão.⁶

A violação destas proibições pode resultar na suspensão ou rescisão imediata da conta do utilizador, sem aviso prévio ou responsabilidade por parte da **Walaka Software, Lda**.⁷

Contas de Utilizador, Credenciais e Responsabilidades de Segurança

Os utilizadores são responsáveis por manter a confidencialidade das suas credenciais de acesso e por todas as atividades que ocorram sob a sua conta.⁸ A

Walaka Software, Lda recomenda a utilização de senhas fortes e a notificação imediata em caso de qualquer uso não autorizado da conta. Se o utilizador utilizar o **WALAKA Software** para desenvolver um serviço para outros utilizadores, deve proteger a privacidade e os direitos legais desses utilizadores.² A

Walaka Software, Lda implementa medidas de segurança, como a proteção de dados sensíveis através de encriptação e a exibição apenas de números de conta parciais.¹ No entanto, a segurança final da conta depende também das práticas do utilizador.

III. Assinatura, Pagamentos e Sistema de Teste

O **WALAKA Software** opera sob um modelo de assinatura, com um sistema de teste para novos utilizadores.

Modelos de Assinatura, Preços e Termos de Pagamento

A **Walaka Software, Lda** oferece diferentes modelos de assinatura, que podem incluir preços por utilizador, preços por níveis (*tiers*) com diferentes conjuntos de funcionalidades, ou preços baseados na utilização.⁹ O modelo de preços por utilizador é eficaz para empresas que precisam gerir o acesso individual, enquanto o modelo por níveis é adequado para empresas com necessidades evolutivas, permitindo a adição de mais funcionalidades ou limites de utilização mais elevados em cada nível.⁹ O preço baseado na utilização é ideal para empresas com cargas de trabalho variáveis, onde a fatura mensal se alinha com o uso real.⁹ Os termos de pagamento, incluindo a frequência (mensal, trimestral ou anual) e os métodos de cobrança, serão detalhados no plano de assinatura escolhido pelo utilizador.¹⁰ Os

pagamentos devem ser efetuados nas datas de vencimento indicadas nas faturas.⁵

Condições do Sistema de Teste e Processo de Atualização

O **WALAKA Software** oferece um sistema de teste que permite aos utilizadores experimentar a plataforma com limites de utilização, seja por um número específico de dias ou por um número máximo de faturas emitidas.¹ Durante o período de teste, o sistema fornecerá

feedback visual e avisos para incentivar a atualização para um plano de assinatura pago.¹ Este sistema permite que os potenciais clientes avaliem a adequação do

WALAKA Software às suas necessidades antes de se comprometerem financeiramente.

Faturação, Reembolsos e Consequências de Não Pagamento

Os detalhes de faturação, incluindo os preços dos produtos e serviços, são estabelecidos na cotação ou fatura aplicável.⁵ Em caso de não recebimento do pagamento na data de vencimento, a

Walaka Software, Lda reserva-se o direito de suspender ou terminar os serviços ou recusar licenciar o *software* até que os valores em dívida sejam recebidos.⁵

Em relação a reembolsos, a **Walaka Software, Lda** poderá ter políticas específicas, como a não devolução de valores iguais ou inferiores a um determinado montante (e.g., \$25.00) a menos que explicitamente solicitado por escrito.² É importante que estas condições sejam claramente comunicadas para gerir as expectativas dos utilizadores.

IV. Proteção de Dados, Privacidade e Segurança

A proteção de dados e a privacidade são prioridades para o sistema **WALAKA Software**, especialmente dada a sensibilidade das informações financeiras e de clientes que são processadas.¹

Propriedade e Direitos de Utilização dos Dados

A propriedade dos dados inseridos na plataforma **WALAKA Software** pertence ao utilizador. No entanto, o utilizador concede à **Walaka Software, Lda** uma licença para hospedar, processar e utilizar esses dados exclusivamente para a prestação dos serviços do **WALAKA Software**, incluindo a melhoria do serviço através de anonimização e agregação de dados.⁸

**** A **Walaka Software, Lda** deve ter políticas claras sobre retenção e eliminação de dados após a rescisão do contrato.⁸

Obrigações de Confidencialidade

A **Walaka Software, Lda** compromete-se a manter a confidencialidade das informações do utilizador, implementando medidas de segurança para proteger dados sensíveis.¹ As obrigações de confidencialidade devem ser claramente definidas, especificando o que constitui informação confidencial, os requisitos de proteção e as divulgações permitidas (por exemplo, a funcionários ou subcontratados).⁸

Medidas de Segurança de Dados do WALAKA SOFTWARE

O **WALAKA Software** prioriza a segurança dos dados, com informações sensíveis protegidas por encriptação na base de dados, e apenas números de conta parciais exibidos publicamente.¹ O sistema inclui funcionalidades de segurança e permissões,

como perfis de acesso e registos de auditoria, que ajudam a manter a integridade dos dados e a rastrear as atividades dos utilizadores.¹ A

Walaka Software, Lda deve ter processos para notificar os clientes sobre violações de dados e as etapas de remediação.⁸

Conformidade com as Leis Moçambicanas de Proteção de Dados

A **Walaka Software, Lda** garante a conformidade com os requisitos fiscais moçambicanos, incluindo a exportação de SAFT (*Standard Audit File for Tax Purposes*) e outros dados fiscais.¹ O sistema gere o IVA (Imposto sobre o Valor Acrescentado) e o ISPC (Imposto Simplificado para Pequenos Contribuintes), com aplicação automática nas faturas.¹ O módulo de faturação assegura a conformidade com a legislação tributária, como o IVA de 16% em Moçambique, com cálculo automático e apuração.¹

Em Moçambique, a proteção de dados pessoais é uma área em desenvolvimento. Embora não exista uma entidade administrativa específica ou uma lei abrangente de proteção de dados pessoais, o país ratificou a Convenção da União Africana sobre Cibersegurança e Proteção de Dados Pessoais.¹² A Lei n.º 3/2017, de 9 de Janeiro, que estabelece o regime jurídico das transações eletrónicas, do comércio eletrónico e do governo eletrónico, aborda a matéria sob a perspetiva dos deveres do responsável pela proteção de dados.¹² Esta lei visa garantir a proteção e utilização das tecnologias de informação e comunicação, estabelecendo fundamentos para a autenticidade, integridade e validade jurídica de documentos eletrónicos e transações seguras.¹⁴

Um projeto de Lei de Proteção de Dados Pessoais em Moçambique enfatiza princípios como a transparência, confidencialidade e segurança no tratamento de dados pessoais, em respeito à reserva da vida privada e aos direitos fundamentais.¹⁵ A

Walaka Software, Lda, ao operar em Moçambique, deve alinhar-se a estes princípios e à legislação existente, garantindo que o tratamento de dados pessoais seja transparente e seguro. ****

V. Direitos de Propriedade Intelectual

Direitos Proprietários da Walaka Software, Lda

Todo o *software*, código, algoritmos, *design*, documentação (incluindo a "Memória Descritiva") e conteúdos do sistema **WALAKA Software** são propriedade intelectual da **Walaka Software, Lda**.⁵ A

Walaka Software, Lda detém todos os direitos, títulos e interesses sobre o serviço, e a concessão da licença de utilização não transfere qualquer direito de propriedade ao utilizador.⁴ Os utilizadores não podem copiar, modificar, criar obras derivadas, fazer engenharia reversa, descompilar ou tentar extrair o código do

software.⁵

Conteúdo Gerado pelo Utilizador e Licenças

Se o sistema **WALAKA Software** permitir que os utilizadores carreguem ou criem conteúdo, os utilizadores retêm a propriedade dos seus próprios dados e conteúdos.¹¹ No entanto, ao utilizar o serviço, o utilizador concede à

Walaka Software, Lda uma licença para hospedar, copiar, transmitir e exibir esse conteúdo, conforme necessário para a prestação do serviço.¹⁰ É importante que os T&C especifiquem quaisquer restrições sobre materiais proibidos ou ofensivos que os utilizadores não podem carregar.¹¹ Esta clarificação evita disputas sobre o uso e a responsabilidade pelo conteúdo gerado pelos utilizadores.

VI. Níveis de Serviço, Suporte e Disponibilidade

A fiabilidade e o suporte são componentes críticos de qualquer serviço SaaS.

Compromissos de Nível de Serviço (SLA) e Garantias de Uptime

Embora os documentos fornecidos não especifiquem um SLA detalhado para o **WALAKA Software**, é uma prática comum em acordos SaaS incluir garantias de tempo de atividade (*uptime*), como 99,9%.⁴ Tais garantias são cruciais, pois as empresas dependem das soluções SaaS e qualquer tempo de inatividade pode prejudicar as suas operações.⁹ Um SLA deve definir como o tempo de atividade é calculado, os tempos de resposta para diferentes níveis de gravidade de problemas e as soluções para falhas no SLA, como créditos de serviço.⁸ Para um sistema ERP como o

WALAKA Software, que é central para as operações financeiras de uma empresa, a clareza sobre a disponibilidade do serviço é uma expectativa fundamental do utilizador. ****

Canais de Suporte ao Cliente e Tempos de Resposta

A **Walaka Software, Lda** oferece suporte através do *e-mail* suporte@walaka.com e um Centro de Ajuda integrado, que inclui documentação e a possibilidade de descarregar a "Memória Descritiva" e os Termos & Condições.¹ O Centro de Ajuda e o sistema de

onboarding visam facilitar a experiência do utilizador.¹ Os T&C devem especificar os tempos de resposta para questões de suporte, alinhando as expectativas do utilizador com o compromisso de serviço da

Walaka Software, Lda.⁸

Manutenção, Tempo de Inatividade e Recuperação de Desastres

A **Walaka Software, Lda** realizará manutenções programadas no sistema, que podem ocasionalmente resultar em tempo de inatividade. A **Walaka Software, Lda** compromete-se a notificar os utilizadores com antecedência sobre manutenções programadas para minimizar interrupções.⁸ Em caso de interrupções não planeadas ou desastres, a

Walaka Software, Lda deve ter planos de recuperação de desastres para restaurar o serviço o mais rapidamente possível. A **Walaka Software, Lda** prioriza a privacidade e segurança dos dados, com informações sensíveis encriptadas.¹

VII. Exclusões de Garantia e Limitação de Responsabilidade

Estas cláusulas são cruciais para gerir o risco e proteger a **Walaka Software, Lda** de responsabilidades excessivas.

Exclusões de Garantia

O **WALAKA Software** é fornecido "tal como está" ("as is"), sem garantias de qualquer tipo, expressas ou implícitas.⁴ Isso significa que a

Walaka Software, Lda não oferece garantias implícitas de comercialização, adequação a um fim específico ou não infração.¹⁶ Esta cláusula visa proteger o fornecedor de responsabilidades e assegurar que qualquer utilização do produto é por conta e risco do utilizador.¹⁶ Embora o

WALAKA Software seja projetado para conformidade fiscal e segurança, esta exclusão de garantia é uma prática padrão da indústria SaaS para limitar a exposição legal do fornecedor.⁴

Limitação de Responsabilidade da Walaka Software, Lda

A **Walaka Software, Lda** limita a sua responsabilidade por quaisquer danos decorrentes da utilização do serviço. Esta cláusula restringe a capacidade do utilizador de procurar recuperação total por perdas incorridas devido a problemas ou mau funcionamento do *software*.¹⁰ Geralmente, a responsabilidade da

Walaka Software, Lda será limitada a um valor financeiro máximo, frequentemente o total pago pelo utilizador nos 12 meses anteriores à reclamação.¹⁷

Além disso, a **Walaka Software, Lda** exclui a responsabilidade por danos "indiretos", "incidentais", "especiais", "exemplares" ou "consequenciais", incluindo, sem limitação, danos por perda de lucros, boa vontade, uso ou dados.¹⁷ Esta exclusão é uma ferramenta de gestão de risco para a

Walaka Software, Lda, protegendo-a de grandes reclamações de danos que poderiam exceder o valor do contrato.¹⁷

É importante notar que as limitações de responsabilidade geralmente não se aplicam em casos de negligência grave, má conduta intencional ou fraude por parte da **Walaka Software, Lda**.¹⁷ Esta exceção é um princípio legal amplamente aceito, garantindo que as partes que cometem danos intencionais assumam total responsabilidade pelas suas ações.¹⁷

Obrigações de Indemnização

A cláusula de indemnização é um acordo onde uma parte (o indemnizador) concorda em cobrir as perdas ou danos da outra parte (o indemnizado) sob circunstâncias específicas definidas no contrato.¹⁹ No contexto do

WALAKA Software, o utilizador concorda em indemnizar e isentar a **Walaka**

Software, Lda de quaisquer reclamações, perdas, danos, responsabilidades e despesas (incluindo honorários advocatícios) decorrentes de:

- Violação dos presentes T&C por parte do utilizador.
- Utilização do serviço que viole leis aplicáveis ou direitos de terceiros.
- Qualquer conteúdo gerado ou carregado pelo utilizador que seja ilegal ou infrinja direitos de terceiros.

Esta cláusula serve como uma ferramenta crítica de alocação de risco, transferindo o ónus financeiro de potenciais riscos do indemnizado para o indemnizador.²⁰ Para a

Walaka Software, Lda, isto significa proteção contra reclamações de terceiros (por exemplo, clientes do utilizador) que possam surgir do uso do **WALAKA Software** pelo utilizador.²⁰ A

Walaka Software, Lda também pode ter obrigações de indemnização para o utilizador em cenários específicos, como violações de propriedade intelectual por parte do *software* da **Walaka Software, Lda**, mas estas seriam definidas com limites e exclusões claros.⁸

VIII. Rescisão e Suspensão

Condições para Rescisão (pela Walaka Software, Lda e pelo Utilizador)

O acordo pode ser rescindido por ambas as partes sob certas condições. A **Walaka Software, Lda** pode rescindir ou suspender o acesso do utilizador ao serviço em caso de violação material destes T&C, incluindo, mas não se limitando a, não pagamento das taxas de assinatura.⁵ A

Walaka Software, Lda também pode rescindir o serviço se o utilizador se envolver em usos proibidos, conforme a Política de Utilização Aceitável.⁷

Os utilizadores podem rescindir a sua assinatura de acordo com os termos do seu

plano de assinatura, geralmente com um período de aviso prévio.⁸ A

Walaka Software, Lda deve ter disposições claras sobre os termos de renovação automática e os requisitos para optar por não renovar.⁸

Efeitos da Rescisão (Recuperação de Dados, Pagamentos Pendentes)

Após a rescisão, o acesso do utilizador ao sistema **WALAKA Software** será revogado.²¹ É crucial que os T&C estabeleçam claramente as disposições para a recuperação de dados do utilizador.⁹ A

Walaka Software, Lda deve permitir que os utilizadores exportem os seus dados antes que o acesso seja revogado, garantindo que os utilizadores possam manter as suas informações financeiras e de clientes.²¹

Quaisquer pagamentos pendentes devidos à **Walaka Software, Lda** devem ser liquidados antes que a rescisão seja executada.⁹ A

Walaka Software, Lda pode reter os dados do cliente por um período especificado para fins de recuperação, mas deve ter uma política de eliminação de dados após esse período.⁹ A clareza sobre estas obrigações pós-terminação é essencial para evitar disputas e garantir uma transição suave para o utilizador.

IX. Lei Aplicável e Resolução de Disputas

Lei Aplicável (com consideração para a jurisdição moçambicana)

Os presentes T&C serão regidos e interpretados de acordo com a lei moçambicana.²²

Embora as partes possam, em alguns casos, acordar a aplicação de uma lei estrangeira, essa escolha deve ser expressa e não obstante o lugar de formação ou execução do contrato.²² A legislação moçambicana, incluindo o Decreto-Lei n.º 3/2022, de 25 de Maio, que estabelece o novo regime regulatório dos contratos comerciais, é o quadro legal de referência.²³ A escolha da lei moçambicana é fundamental para a

Walaka Software, Lda, que se foca no mercado local, garantindo que os T&C sejam exequíveis e consistentes com o ambiente jurídico onde opera.⁸

Mecanismos de Resolução de Disputas

Qualquer disputa, controvérsia ou reclamação decorrente ou relacionada com estes T&C ou com a utilização do serviço **WALAKA Software** será resolvida através de mecanismos de resolução de disputas. Uma estrutura de resolução de disputas bem elaborada pode ajudar a resolver problemas de forma eficiente, preservando a relação comercial.⁸

Os T&C podem estabelecer um processo de escalonamento, onde as disputas são inicialmente tentadas a ser resolvidas através de negociações diretas entre as partes. Se a negociação falhar, podem ser exigidos procedimentos de mediação antes de qualquer litígio.⁸ A mediação envolve um mediador imparcial que ajuda as partes a chegar a uma solução mutuamente aceitável, sendo um processo não vinculativo que promove a cooperação.⁹

Em alternativa ou subsequentemente à mediação, os T&C podem prever a arbitragem como método de resolução de disputas. A arbitragem oferece um processo mais rápido e menos formal do que o litígio tradicional, com uma decisão vinculativa proferida por um árbitro ou painel de árbitros.⁹ A escolha do foro para a resolução de disputas e as opções de arbitragem internacional são considerações importantes, especialmente num contexto global digital.⁸

X. Disposições Gerais

Força Maior

A **Walaka Software, Lda** não será responsável por qualquer atraso ou falha no cumprimento das suas obrigações sob estes T&C se tal atraso ou falha for causado, no todo ou em parte, por eventos de força maior.⁵ Força maior refere-se a circunstâncias imprevistas que impedem uma ou ambas as partes de cumprir as suas obrigações contratuais, estando além do controlo razoável das partes.²⁴

Exemplos de eventos de força maior incluem, mas não se limitam a: atos da natureza (terramotos, inundações, incêndios), atos de guerra, terrorismo, distúrbios civis, epidemias, pandemias, interrupções de serviços públicos, greves laborais, ou ações governamentais.⁵ A parte que invocar a cláusula de força maior deve notificar prontamente a outra parte e descrever em detalhe a natureza do evento.²⁵

Esta cláusula não pretende anular o contrato por completo, mas sim fornecer um mecanismo para lidar com eventos imprevistos que possam temporariamente interromper o desempenho do serviço.²⁴ Se o evento de força maior for prolongado, as partes podem precisar renegociar os termos do contrato ou considerar a sua rescisão.²⁴

Divisibilidade, Cessão e Acordo Integral

- **Divisibilidade:** Se qualquer disposição destes T&C for considerada inválida ou inexecutável por um tribunal de jurisdição competente, as restantes disposições permanecerão em pleno vigor e efeito.
- **Cessão:** Os utilizadores não podem ceder ou transferir os seus direitos ou obrigações sob estes T&C sem o consentimento prévio por escrito da **Walaka Software, Lda**. Qualquer tentativa de cessão sem tal consentimento será nula.⁵ A **Walaka Software, Lda** pode ceder os seus direitos e obrigações a terceiros, por

exemplo, no caso de uma fusão ou aquisição.

- **Acordo Integral:** Estes T&C, juntamente com a Política de Privacidade e quaisquer termos adicionais aplicáveis (como os termos do plano de assinatura), constituem o acordo integral entre o utilizador e a **Walaka Software, Lda** em relação ao uso do sistema **WALAKA Software**, substituindo todos os acordos e entendimentos anteriores, sejam orais ou escritos.