

# **INSTRUMENTO PARTICULAR DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE LICENCIAMENTO DE USO DE SISTEMA WEB DE FIDELIZAÇÃO DE CLIENTES – GENXPRESSION**

## **I. – Preâmbulo**

### **I.1 Partes**

#### **CONTRATANTE**

Razão Social:

Endereço:

C.N.P.J.

I.E.

Telefone:

Web Site:

e-mail contato:

Responsável:

RG Responsável:

#### **CONTRATADA**

**DIGITAL TRADE S/C LTDA**, com sede à Rua dos Jequitibás, 184 – Americana, Estado de São Paulo, Brasil, inscrita no

C.N.P.J/MF sob o número 03.424.938/0001-27.

Telefone para Atendimento: (19) 3604-6085

E-mail para atendimento: [atendimento@digitaltrade.com.br](mailto:atendimento@digitaltrade.com.br)

### **I.2 DESCRIÇÃO DOS PLANOS, PRAZO DE VIGÊNCIA E DOS CUSTOS DOS SERVIÇOS**

**PRAZO DE VIGÊNCIA:** Indeterminado – Podendo ser cancelado a qualquer momento sem cobrança de taxas ou multas.

**TAXA DE INSCRIÇÃO:** R\$ ISENTA

### **I.3 PREMISSAS CONSIDERANDO**

A CONTRATADA é uma empresa que atua no ramo de marketing e relacionamento com clientes e disponibiliza um sistema (software) via web (internet) para utilização e viabilização de Programas Fidelidade. O Sistema nomeado como Gen Xpression 1.5 é acessível pelo administrador do Programa de Relacionamento/Fidelidade, aqui denominado CONTRATANTE e por seus respectivos clientes.

**TEM ENTRE SI JUSTO E CONTRATADO O QUE SE SEGUE:**

#### **OBJETO DO CONTRATO**

Software utilizado através do uso da internet, também denominado de sistema web, que viabiliza a implantação de Programas de Relacionamento, Programa Fidelidade, com ou sem uso de cartões plásticos, cuja mecânica prevê na maioria das vezes, mas não obrigatoriamente, que toda compra no estabelecimento do CONTRATANTE seja registrado no sistema e que sejam atribuídos para o cliente da CONTRATANTE, pontos que podem ser trocados por prêmios no estabelecimento da CONTRATANTE e sob responsabilidade e custos da própria CONTRATANTE. O sistema oferecido pela CONTRATADA apenas utiliza dos registros das transações realizadas entre a CONTRATANTE e seus clientes, para gerar relatórios para fins de marketing e para que os respectivos clientes da CONTRATANTE saibam a soma e o registro total de pontos que eles dispõem. A responsabilidade é total da CONTRATANTE com relação a divulgação, manutenção, administração e custos relativos a viabilização de seu Programa de Relacionamento, Fidelidade ou Pontos.

#### **1. DO PRAZO DO PRESENTE CONTRATO, RENOVAÇÃO, REAJUSTES.**

**1.1** O presente contrato é celebrado pelo prazo constante no preâmbulo do presente, renovável por iguais períodos, sucessivamente, desde que não haja renúncia por nenhuma das partes e respeitadas as condições do presente contrato.

**1.2** O início da prestação dos serviços e, portanto, o início do prazo contratual se dará a partir da instalação do serviço que ocorrerá no primeiro dia útil seguinte à comprovação do pagamento da primeira mensalidade.

**1.3** O presente contrato estará automaticamente renovado na ocasião do pagamento da assinatura de cada novo período, ou seja, ao final do período, ao efetuar o pagamento da assinatura subsequente o mesmo será automaticamente renovado por mais um período e assim sucessivamente, enquanto o contratante realizar os pagamentos.

**1.4** Em caso de renovações sucessivas e continuidade da prestação de serviço, o preço contratado será reajustado a cada ano a contar da data de celebração do contrato inicial, de acordo com a variação do IGPM/FGV.

## **2. DA FORMA DE PAGAMENTO**

**2.1** O pagamento via boleto bancário, emitido digitalmente e enviado por e-mail por acordo previamente firmado com a empresa de pagamentos eletrônicos PAGSEGURO Internet Ltda. O sistema emitirá os boletos ao término de cada período de assinatura e em caso de não recebimento do referido boleto o CONTRATANTE deverá comunicar imediatamente a CONTRATADA para que a mesma providencie outro envio.

## **3. MODALIDADE ESPECIAL DE ASSINATURA GRATUITA MODALIDADE PROMO**

### **3.1 FORMATO E CONDIÇÕES**

A CONTRATADA eventualmente e sob sua decisão manterá disponibilizado, para aquelas empresas que desejar ofertar, esta modalidade de assinatura e estas aceitando poderão utilizar o SISTEMA objeto deste CONTRATO sob algumas condições a quais se seguem:

O SISTEMA fica disponibilizado para as empresas convidadas ou que submetem pedido de aceitação para participarem desta promoção, assinatura Modalidade PROMO, sendo que para estas nada será cobrando nem antes, nem durante a utilização do sistema e em caso de cancelamento nada será cobrado também.

O SISTEMA fica disponível entretanto sem todas as funcionalidades disponíveis, apenas aquelas de que a CONTRATANTE decidir manter disponível, sendo também que haverá limitação da quantidade de itens que o CONTRATANTE poderá disponibilizar em sua loja de prêmios, limitação quanto a quantidade de usuários clientes poderá cadastrar dentro do sistema. Os recursos inicialmente disponibilizados podem ser alterados sem aviso prévio.

Esta modalidade tem validade pelo período de 1 ano a contar da data de liberação do acesso, sendo que após este período a assinatura é cancelada e todos os dados mantidos no banco de dados da CONTRATADA são apagados imediatamente e sem obrigatoriedade de aviso prévio, devendo a CONTRATANTE realizar o back-up pelas vias mantidas a disposição.

Fica também estabelecido de que esta modalidade promocional é uma mera liberalidade da CONTRATADA e de que pode a qualquer momento e por qualquer critério interromper a sua disponibilidade, tanto para novas empresas solicitante como para empresas que já participam, mesmo que antes do vencimento da validade da assinatura gratuita, uma vez de que entre ambas não há nenhuma obrigatoriedade financeira.

Fica também estabelecido de que a CONTRATADA reserva-se o direito de admissão, sendo de que se considerar de que a empresa solicitante desta modalidade não atende seus pré-requisitos, sua inscrição poderá não ser aceita.

### **3. DO CANCELAMENTO**

**3.1** O Cancelamento pode ser realizado pela CONTRATANTE a qualquer momento ao não efetuar o pagamento da mensalidade a vencer.

**3.2** No caso de cancelamento do serviço principal qualquer outro serviço adicional também será cancelado.

**3.3** Em caso de cancelamento todas as informações do sistema referente a CONTRATANTE, inclusive informações contidas em banco de dados serão imediatamente apagadas não havendo forma de recuperar as informações.

**3.4** Empresas optantes pelo Plano Customizado deverão solicitar no prazo máximo de 7 (sete) dias úteis o envio das informações contidas no banco de dados, exportadas em arquivo texto (arquivo

com extensão .txt). Após este período e em caso de não solicitação da exportação dos dados contidos no banco de dados, as mesmas serão apagadas sem possibilidade de recuperação das informações. No banco de dados não ficam armazenadas informações dos relatórios, como: Maiores Clientes, Menores Clientes, etc.

#### **4. DAS OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA**

**4.1** Manter a disponibilidade do sistema para uso do CONTRATANTE da forma prevista neste contrato em 99% do tempo do mês civil, ressalvadas as seguintes hipóteses:

**a)** Falha na conexão fornecida por empresa de telecomunicações que preste este serviço, sem culpa da CONTRATADA.

**b)** Falhas de programação que ainda não tenham sido detectadas, nestes casos estas falhas serão corrigidas imediatamente, se impedirem o acesso ao sistema e em prazo de 48 horas, se as falhas não prejudicarem a utilização do sistema.

**c)** As interrupções necessárias para ajustes técnicos ou manutenção, que serão informadas com antecedência e ocorrerão em horário noturno de baixo ou nenhum volume de acesso.

**d)** Suspensão da prestação de serviços contratados por determinação de autoridades competentes ou por descumprimento de cláusulas deste contrato.

**4.2** O não atingimento do acordo de nível de serviço proposto pela CONTRATADA em cada mês civil, gerará para a CONTRATANTE o direito de receber um desconto proporcional ao não atingimento no primeiro pagamento subsequente à data da comunicação de descumprimento a ser formalizada pelo CONTRATANTE junto à CONTRATADA.

##### **5.2.3 Desconto a ser concedido: Disponibilidade do Serviço Desconto**

Menor que 99% até 95% 5%

Menor que 95% até 93% 10%

Menor que 93% até 90% 20%

Menor que 90% 30%

#### **6. DAS OBRIGAÇÕES DO CONTRATANTE**

**6.1** A CONTRATANTE é a única responsável pelas informações contidas dentro do banco de dados e inseridas por ela, com respeito ao Código de Defesa do Consumidor, sendo que a mesma se responsabiliza em obter junto ao seu cliente cadastrado a autorização para manter cadastro do mesmo e em eventuais ações de envios de malas diretas e e-mail marketing e e-mails informativos, de saldo de pontos e de cadastro, mesmo que enviados automaticamente pelo sistema.

**6.2** A CONTRATANTE é responsável pela inclusão de imagens na loja de prêmios do sistema e de seus respectivos direitos autorais.

**6.3** A CONTRATANTE é responsável pelo Programa Fidelidade e a cumprir as regras que o compõem, que instituiu junto aos seus clientes em seu estabelecimento, bem como as ofertas anunciadas e as regras para troca de prêmios por pontos. A CONTRATADA NÃO TEM NENHUMA RESPONSABILIDADE COM A EXECUÇÃO E CUMPRIMENTO DOS TERMOS JUNTOS AOS CLIENTES DA CONTRATANTE NO QUE DIZ RESPEITO AO PROGRAMA FIDELIDADE DA CONTRATANTE.

**6.4** A CONTRATANTE compromete-se a respeitar as leis que regem as relações de consumo quando da utilização do sistema da CONTRATADA.

#### **7. DO SIGILO DAS INFORMAÇÕES**

**7.1** As Partes acordam que as informações constantes no sistema e em seu banco de dados utilizados pela CONTRATANTE estão cobertas pela cláusula de sigilo e confidencialidade, não podendo a CONTRATADA revelar as informações a terceiros, ressalvados os casos de ordem judicial.

**7.2** A CONTRATADA não será responsável por violações de dados e informações acima referidas resultantes de atos de funcionários, prepostos ou de pessoas autorizadas pela CONTRATANTE e nem daquelas resultantes de ações criminosas ou irregular de terceiros (“hackers”) fora dos limites da previsibilidade técnica do momento em que a mesma vier a ocorrer.

## **8. FORO DE ELEIÇÃO**

**8.1** As partes elegem o foro da cidade de Americana, SP para dirimir todas as dúvidas resultantes da execução do presente.

Americana, 10 de Janeiro de 2010.

DIGITAL TRADE S/C LTDA.