

TERMO DE LICENÇA DE USO DE SOFTWARES E SERVIÇOS DE INTERNET

REWEB INFORMÁTICA LTDA., pessoa jurídica de direito privado, inscrita no CNPJ 04.456.693/0001-82, com sede na Rua Professor Ivo Corseuil, números 69 e 71, Bairro Petrópolis, CEP 90690-410, na cidade de Porto Alegre/RS, representada na forma do seu Contrato Social, doravante denominada CONTRATADA; e

CLIENTE, doravante denominada CONTRATANTE,

têm, entre si, justo e contratado o presente TERMO DE LICENÇA DE USO DE SOFTWARES E SERVIÇOS DE INTERNET, o qual será regido pelas disposições a seguir expostas:

1. DO OBJETO

1.1. O objeto do presente TERMO consiste na regulamentação do Contrato de Licença de Uso do Software e Serviços de Internet firmado pelas partes, em especial quanto à disponibilização, de forma não exclusiva e não cumulativa, de sistemas computacionais ("SOFTWARES") para *sites* e Comércio Eletrônico, e também de espaço em servidor compartilhado, semi-dedicado ou dedicado, com a utilização do servidor como *webserver* para hospedagem do *site* - que será desenvolvido pela CONTRATADA em consonância com o(s) plano(s) escolhido(s) pela CONTRATANTE naquele Contrato.

1.2. Além das licenças de uso de SOFTWARES contratadas pela CONTRATANTE, poderão ser solicitados serviços adicionais, uma vez compatíveis com o(s) plano(s) ora contratado(s).

1.3. A CONTRATANTE poderá verificar com o setor comercial outros serviços para contratação adicional, mediante o seu pagamento, os quais estendem as funcionalidades do(s) serviço(s) já contratado(s). Os serviços adicionais, assim como as suas respectivas licenças, são comercializados separadamente pela

CONTRATADA, podendo seus respectivos preços serem cobrados em notas fiscais separadas ou não, a critério da CONTRATADA.

1.4. Para fins informativos e de detalhamento, segue descrição dos sistemas (SOFTWARES) e serviços de internet da CONTRATADA, prazos de produção e vigência contratual:

1.4.1. WEB SITE

a. **DESCRIÇÃO:** Serviço de criação de páginas na Internet (*website*), considerando o visual do *site* (*layout*) e programação do *site*, a partir de informações fornecidas pelo CONTRATANTE no questionário de definições (*briefing*). Inclui também serviços de manutenção do *site* como a inclusão ou alteração de textos e imagens. Não prevê alterações de funcionalidades de programação do *site* e/ou alteração de sistemas específicos e exclusivos para o CONTRATANTE.

b. **PRAZOS DE PRODUÇÃO:** 120 (cento e vinte) dias úteis para o projeto estar devidamente finalizado, conforme cronograma exemplo sugerido:

b.1. 02 (duas) semanas para o preenchimento oficial do questionário de definições (*briefing*) fornecido pela CONTRATADA, constando orientações e escopo do projeto;

b.2. 02 (duas) semanas para a criação do visual (*layout*) da Página Inicial (*home*) do *website*;

b.3. 01 (uma) semana para considerações e aprovação do visual da *home* do *website*;

b.4. 02 (duas) semanas para o desenho do visual layout de todas as páginas internas do *website*;

b.5. 01 (uma) semana para considerações e aprovação das páginas internas do *website*;

b.6. 03 (três) semanas para o desenvolvimento do HTML de todas as páginas (*layout*) aprovadas pela CONTRATANTE;

b.7. 03 (três) semanas para a programação completa do projeto;

b.8. 02 (duas) semanas para o processo de homologação do *website*;

b.9. 01 (uma) semana para a conclusão e publicação do *website*;

c. VIGÊNCIA CONTRATUAL: estabelecida no item [SI15/SI75] da Cláusula 2 do Contrato de Licença de Uso de Softwares e Serviços de Internet assinado entre as partes ou conforme aceite de voz elaborado (nos casos de contrato verbal).

1.4.2. SEO (Search Engine Optimization)

a. DESCRIÇÃO: Serviços de otimização das páginas na Internet (*site*) do CONTRATANTE com endereço na Internet (URL) indicado pelo cliente no momento da contratação, com objetivo de fazer com que as páginas obtenham melhores resultados orgânicos nos buscadores. Todo acompanhamento de SEO de sites criados pela Reweb deve ser feito pelo CRM. Relatórios de implementação devem ser solicitados uma vez por mês se o anterior tiver sido implementado pela CONTRATANTE.

b. PRAZOS DE PRODUÇÃO: Os prazos para os diferentes serviços de otimização seguem o estabelecido abaixo:

b.1. 03 (três) dias úteis para iniciar o serviço de SEO (contados a partir da publicação do Site.

b.2. 02 (dois) dias úteis para criar tag de *Analytics*.

b.3. 02 (dois) dias úteis para criar tag de *Webmaster Tools*.

b.4. 30 (trinta) dias úteis para cadastro no Google Meu Negócio/Places, cabendo esclarecer que a efetivação desse serviço depende do próprio Google.

b.5. 02 (dois) dias úteis (contados da implementação do *Analytics*) para habilitar *Scorecard CRM*.

b.6. 10 (dez) dias úteis para emissão do Relatório de Implementação, o qual deverá ser necessariamente solicitado até o dia 5 do mês vigente.

b.7. 05 (cinco) dias úteis para melhoria de desempenho.

b.8. 02 (dois) dias úteis para liberar acesso ao *Analytics*.

b.9. 02 (dois) dias úteis para liberar acesso ao *Webmaster Tools*.

c. VIGÊNCIA CONTRATUAL: estabelecida no item [SI03] da Cláusula 2 do Contrato de Licença de Uso de Softwares e Serviços de Internet assinado entre as partes ou conforme aceite de voz elaborado (nos casos de contrato verbal).

1.4.3. SMM (Social Media Marketing)

a. DESCRIÇÃO: Produção de conteúdo, publicação de conteúdo e gestão de conteúdos nas redes sociais. São previstas publicações nas redes sociais: *Facebook e Instagram*. A(s) rede(s) a ser(em) utilizada(s), assim como a quantidade e a frequência das publicações são determinadas pelo plano escolhido e contratado pelo CONTRATANTE no Contrato de Licença de Uso de Softwares e Serviços de Internet.

b. PRAZOS DE PRODUÇÃO: O prazo para início das publicações nas redes sociais acordadas será de até 15 (quinze) dias úteis, seguindo o cronograma sugerido:

b.1. 01 (um) dia útil para o preenchimento do questionário com definições (*briefing*) fornecido pela CONTRATADA e preenchido pela CONTRATANTE. Deverá ser fornecido pela CONTRATANTE também o seu manual de marca ou simplesmente a sua logomarca em alta resolução;

b.2. 03 (três) dias úteis para a criação das artes de Perfil e Capa das redes sociais;

b.3. 05 (cinco) dias úteis para o desenvolvimento do primeiro pauteiro quinzenal - suficiente para abastecer 15 (quinze) dias de conteúdo nas redes sociais acordadas, sendo este material apresentado em arquivo digital, contendo textos e imagens da pauta para aprovação por parte da CONTRATANTE. Em caso de planos de SMM Premium, o prazo de elaboração do primeiro pauteiro quinzenal é de 10 (dez) dias úteis.

b.4. 01 (um) dia útil para aprovação do material pela CONTRATANTE e devolução do mesmo a CONTRATADA para que seja efetuado o

agendamento das postagens. O agendamento das postagens será realizado até o dia de início dos conteúdos, data esta indicada no pauteiro;

b.5. Para o processo de manutenção que se inicia após o início dos trabalhos e a conclusão do primeiro pauteiro, estipula-se o envio de novos pauteiros quinzenalmente. Os pauteiros serão enviados pela CONTRATADA à CONTRATANTE, ficando sob responsabilidade da CONTRATANTE devolvê-lo com todas as considerações cabíveis ou apenas com a aprovação do mesmo. Caso não haja este retorno ou aprovação destes, a CONTRATADA isenta-se de toda e qualquer responsabilidade pela periodicidade das postagens nas redes sociais. Após a aprovação da CONTRATADA a retomada das publicações respeitará os prazos normais previstos neste termo.

c. VIGÊNCIA CONTRATUAL: estabelecida no item [SI61/SI62] da Cláusula 2 do Contrato de Licença de Uso de Softwares e Serviços de Internet assinado entre as partes ou conforme aceite de voz elaborado (nos casos de contrato verbal).

1.4.4. LEADPHONE

a. DESCRIÇÃO: Sistema de direcionamento de chamadas telefônicas por tecnologia VOIP (Voz sobre IP) que identifica números e informações dos chamadores e grava as ligações, permitindo à CONTRATANTE escutar as ligações, mensurar quais são as mídias e canais de *marketing* responsáveis pela quantidade de ligações e auditar a qualidade e efetividade da sua equipe de atendimento telefônico. Não é permitido à CONTRATANTE escolher o seu número de *LEADPHONE*, sendo este definido exclusivamente pela CONTRATADA de acordo com a disponibilidade de seus fornecedores. Cabe à CONTRATANTE informar à CONTRATADA o número de telefone ao qual serão encaminhadas as ligações do *LEADPHONE*. A CONTRATADA não garante a disponibilidade contínua ou ininterrupta do serviço, bem como não se responsabiliza por eventuais problemas que a linha telefônica da CONTRATANTE possa apresentar, ficando esta sob responsabilidade da operadora fornecedora da CONTRATANTE.

b. PRAZOS DE PRODUÇÃO: 7 (sete) dias úteis para liberação do sistema, podendo ser estendido para até 30 (trinta) dependendo da região.

c. VIGÊNCIA CONTRATUAL: estabelecida no item [SI06] da Cláusula 2 do Contrato de Licença de Uso de Softwares e Serviços de Internet assinado entre as partes ou conforme aceite de voz elaborado (nos casos de contrato verbal).

1.4.5. FACEBOOK ADS - COMPRA DE MÍDIA

a. DESCRIÇÃO: Criação, divulgação e gestão de campanhas no *Facebook* com o objetivo de aumentar as curtidas (*likes*) na página do cliente (*Fan Page*). *Facebook Ads* também podem ser utilizados com objetivo de aumentar o engajamento, gerar leads, gerar tráfego para o site e aumentar a visualização das publicações do anunciante na rede social *Facebook*. Nos valores descritos no Contrato assinado (ou aceite de voz elaborado), estão incluídos os impostos de 11,25%.

b. PRAZOS DE PRODUÇÃO: Os prazos seguem o estabelecido abaixo:

b.1. 07 (sete) dias úteis para criação dos anúncios e publicação/divulgação das campanhas no *Facebook*, desde que o *briefing* esteja completo e devidamente preenchido pela CONTRATANTE.

b.2. 10 (dez) dias úteis para emissão do Relatório de Implementação, o qual deverá ser necessariamente solicitado até o dia 5 do mês vigente.

b.3. 01 (um) dia útil para alterações de verba de investimento.

b.4. 02 (dois) dias úteis para criação de post pontual.

b.5. 03 (três) dias úteis para alterações em geral.

c. VIGÊNCIA CONTRATUAL: estabelecida no item [SI22] da Cláusula 2 do Contrato de Licença de Uso de Softwares e Serviços de Internet assinado entre as partes ou conforme aceite de voz elaborado (nos casos de contrato verbal).

1.4.6. GOOGLE ADWORDS E GOOGLE ADS - COMPRA DE MÍDIA

a. **DESCRIÇÃO:** Investimento em mídia de divulgação de campanhas na rede de publicidade do *Google - Google Adwords e Google AdSense* com direcionamento (*link*) para páginas na Internet (*site*) do anunciante. As campanhas de *Google Adwords* exibem anúncios de texto que são ativados por termos/palavras-chave relacionadas ao negócio do anunciante, permitindo impactar pessoas interessadas no momento em que elas estão buscando por um produto ou serviço específico. Já as campanhas de *Google Ads* exibem anúncios em sites parceiros e afiliados ao *Google*, permitindo aos anunciantes segmentarem por assuntos de seu interesse e perfil de visitantes. Nos valores descritos no Contrato assinado (ou aceite de voz elaborado), estão incluídos os impostos de 11,25%.

b. **PRAZOS DE PRODUÇÃO:** 07 (sete) dias úteis para a divulgação das campanhas na plataforma do *Google*.

c. **VIGÊNCIA CONTRATUAL:** estabelecida no item [SI21] da Cláusula 2 do Contrato de Licença de Uso de Softwares e Serviços de Internet assinado entre as partes ou conforme aceite de voz elaborado (nos casos de contrato verbal).

1.4.7. WAZE ADS - COMPRA DE MÍDIA

a. **DESCRIÇÃO:** Investimento em mídia para divulgação de anúncios (*Pin e Search*) no aplicativo de localização por satélite - GPS *Waze*. Os anúncios divulgados no aplicativo tem como objetivo divulgar empresas, produtos e serviços com base na localização dos usuários. Ao utilizarem o aplicativo *Waze* e quando estiverem em uma localização determinada pelo anunciante os visitantes visualizarão os seus anúncios e saberão a localização (endereço físico) do estabelecimento em questão. Nos valores descritos no Contrato assinado (ou aceite de voz elaborado), estão incluídos os impostos de 11,25%.

b. **PRAZOS DE PRODUÇÃO:** 10 (dez) dias úteis para criação dos anúncios e publicação/divulgação das campanhas no sistema *Waze*. 03 (três) dias úteis

para alterações em geral. Após criação da campanha ou alteração, o Waze possui 48 horas para exibir as campanhas/alterações.

c. VIGÊNCIA CONTRATUAL: estabelecida no item [SI04] da Cláusula 2 do Contrato de Licença de Uso de Softwares e Serviços de Internet assinado entre as partes ou conforme aceite de voz elaborado (nos casos de contrato verbal).

1.4.8. PPC (Pay Per Click) / GESTÃO DE LINKS PATROCINADOS

a. DESCRIÇÃO: Serviços de criação, divulgação e gestão de campanhas baseadas em palavras-chave com direcionamento (*link*) para páginas na Internet (*site*) do anunciante. As criação e gestão de campanhas de *Google Adwords* e do *Google Ads* tem como objetivo direcionar visitantes que buscam por produtos e serviços fazendo parte de uma estratégia de geração de tráfego para página na Internet e captação de clientes (*leads*). Caso a CONTRATANTE tenha contratado o serviço de criação de site ou Landing Page da CONTRATADA, os prazos adiante incidirão após sua efetiva publicação.

b. PRAZOS DE PRODUÇÃO: Os prazos para criação, divulgação e gestão das campanhas de PPC seguem conforme descrito abaixo, sempre contados após a data da publicação do site ou *Landing Page*, conforme o caso:

b.1. 10 (dez) dias úteis para criação dos anúncios e campanhas, que serão disponibilizadas para aprovação da CONTRATANTE em arquivo do tipo HTML contendo um resumo das campanhas, anúncios e palavras-chave que deverão ser divulgadas no sistema Google Adwords;

b.2. 01 (um) dia útil para alterações de verba de investimento.

b.3. 03 (três) dias úteis para alterações em geral nas campanhas.

c. VIGÊNCIA CONTRATUAL: estabelecida no item [SI01] da Cláusula 2 do Contrato de Licença de Uso de Softwares e Serviços de Internet assinado entre as partes ou conforme aceite de voz elaborado (nos casos de contrato verbal).

1.4.9. LANDING PAGE

a. **DESCRIÇÃO:** Serviço de criação de páginas na Internet para captura de contatos (*landing pages*), considerando o visual das páginas (*layout*), e programação das mesmas com ferramentas para captura de contatos (*leads*). Os serviços são elaborados partir de informações fornecidas pelo CONTRATANTE no questionário de definições (*briefing*). Inclui também serviços de manutenção do *site* como a inclusão ou alteração de textos e imagens. Não prevê alterações de funcionalidades de programação do site e/ou alteração de sistemas específicos e exclusivos para o CONTRATANTE.

b. **PRAZOS DE PRODUÇÃO:** 30 (trinta) dias úteis para o projeto estar devidamente finalizado, conforme cronograma exemplo sugerido:

b.1. 07 (sete) dias úteis para o preenchimento oficial do questionário de definições (*briefing*) fornecido pela CONTRATADA, constando orientações e escopo do projeto;

b.2. 07 (sete) dias úteis para a criação do visual padronizado (*layout*) da página inicial da *Landing Page*;

b.3. 07 (sete) dias úteis para a criação do visual (*layout*) das páginas internas de cada produto (com fotos atuais, informações específicas e formulário de cotação), seguindo o visual previamente aprovado pela CONTRATANTE;

b.4. 07 (sete) dias úteis para a programação HTML de todas as páginas, conforme o layout finalizado anteriormente e aprovado pela CONTRATANTE.

c. **VIGÊNCIA CONTRATUAL:** estabelecida no item [SI17/SI76] da Cláusula 2 do Contrato de Licença de Uso de Softwares e Serviços de Internet assinado entre as partes ou conforme aceite de voz elaborado (nos casos de contrato verbal).

1.4.10. REASTREADOR DE MÍDIA

a. **DESCRIÇÃO:** Linhas telefônicas através de sistema VOIP (voz por IP), com sistema de gravação de chamadas, interface de visualização das ligações na

Internet através de aplicativos WEB e MOBILE que apresentarão as seguintes informações: data e hora que o cliente ligou, número do cliente, informativo se a ligação foi atendida ou não, unidade do cliente (loja) para qual a chamada foi direcionada, mídia que originou a ligação, tempo de duração da ligação e gravação da ligação.

b. PRAZOS DE PRODUÇÃO: Prazo de 07 (sete) dias úteis para a entrega das linhas, sendo esta após assinatura do Contrato (ou conforme aceite de voz elaborado, nos casos de contrato verbal) e confirmação de disponibilidade nas cidades determinadas pela CONTRATANTE.

c. VIGÊNCIA CONTRATUAL: estabelecida na Cláusula 2 do Contrato de Licença de Uso de Softwares e Serviços de Internet assinado entre as partes ou conforme aceite de voz elaborado (nos casos de contrato verbal).

1.4.11. E-COMMERCE

a. DESCRIÇÃO: Serviço de criação de páginas para comercialização de produtos e serviços na Internet (*e-commerce*), considerando o visual (*layout*) e programação das páginas, a partir de informações fornecidas pelo CONTRATANTE no questionário de definições (*briefing*). Inclui também serviços de manutenção do *e-commerce* como a inclusão ou alteração de textos e imagens. Não prevê alterações de funcionalidades de programação do *e-commerce* e/ou alteração de sistemas específicos e exclusivos para o CONTRATANTE.

b. PRAZOS DE PRODUÇÃO: 95 (noventa e cinco) dias úteis para o projeto estar devidamente finalizado, conforme cronograma exemplo sugerido abaixo, que será cumprido pela CONTRATADA desde que a CONTRATANTE se comprometa em aprovar e cumprir as etapas de sua responsabilidade dentro dos prazos estipulados. Qualquer atraso na aprovação ou no cumprimento das etapas da CONTRATANTE acarretará a extensão (calculada em dias úteis) no cronograma do projeto.

b.1. 05 (cinco) dias úteis para o preenchimento oficial do questionário de definições (*briefing*) fornecido pela CONTRATADA, constando orientações e escopo do projeto;

- b.2. 01 (um) dia útil para compra do domínio que será utilizado no *e-commerce* da CONTRATANTE;
 - b.3. 05 (cinco) dias úteis para a criação e programação de página de espera (opcional);
 - b.4. 10 (dez) dias úteis para a criação do visual (*layout*) da Página Inicial (*home*) do *e-commerce*;;
 - b.5. 04 (quatro) dias úteis para considerações e aprovação do visual da Página Inicial do *e-commerce*;
 - b.6. 10 (dez) dias úteis para o desenho do visual (*layout*) de todas as páginas internas do *e-commerce*;
 - b.7. 03 (três) dias úteis para considerações e aprovação das páginas internas do *e-commerce*;
 - b.8. 20 (vinte) dias para o desenvolvimento do HTML de todas as páginas (*layouts*) aprovadas pela previamente pela CONTRATANTE;
 - b.9. 30 (trinta) dias para a programação do *e-commerce*, aplicação do HTML, homologação dos meios de pagamento, homologação da transportadora e sistema de frete; testes e revisões de funcionalidades;
 - b.10. 05 (cinco) dias para a homologação/aprovação do projeto;
 - b.11. 05 (cinco) dias para a publicação final do *e-commerce*;
- c. VIGÊNCIA CONTRATUAL: estabelecida no item [SI19] da Cláusula 2 do Contrato de Licença de Uso de Softwares e Serviços de Internet assinado entre as partes ou conforme aceite de voz elaborado (nos casos de contrato verbal).

1.4.12. CLIQUE E LIGUE

- a. DESCRIÇÃO: Ferramenta que pode ser incluída no *website* ou na *landing page* da CONTRATANTE que possibilita conectar clientes aos telefones indicados, através de sistema VOIP (voz por IP), com sistema de gravação de chamadas, interface de visualização das ligações na Internet através de aplicativos WEB e MOBILE que apresentarão as seguintes informações: data e

hora que o cliente ligou, número do cliente, informativo se a ligação foi atendida ou não, unidade do cliente (loja) para qual a chamada foi direcionada, mídia que originou a ligação, tempo de duração da ligação e gravação da ligação.

b. PRAZOS DE PRODUÇÃO: Prazo de 12 (doze) dias úteis após o contrato assinado ou aceite de voz elaborado, seguindo o seguinte cronograma previsto:

b.1. 03 (três) dias úteis para criação e validação do novo número;

b.2. 07 (sete) dias úteis para desenho (*layout*) e programação para inclusão no *website* ou *landing page* dos clientes;

b.3. 02 (dois) dias úteis para testes de telefonia;

c. VIGÊNCIA CONTRATUAL: estabelecida no item [SI10] da Cláusula 2 do Contrato de Licença de Uso de Softwares e Serviços de Internet assinado entre as partes ou conforme aceite de voz elaborado (nos casos de contrato verbal).

1.4.13. CHAT

a. DESCRIÇÃO: Sistema de *chat online* a ser incluído no *website* ou na *landing page* da CONTRATANTE, possibilitando a abordagem dos visitantes das páginas de Internet referidas de forma ativa ou passiva. Uma vez abordados os visitantes poderão trocar mensagens com o atendente através do sistema.

b. PRAZOS DE PRODUÇÃO: Prazo de 07 (sete) dias úteis para a instalação da ferramenta nas páginas de Internet da CONTRATANTE.

c. VIGÊNCIA CONTRATUAL: estabelecida no item [SI13] da Cláusula 2 do Contrato de Licença de Uso de Softwares e Serviços de Internet assinado entre as partes ou conforme aceite de voz elaborado (nos casos de contrato verbal).

1.4.14. SMS LEAD

a. DESCRIÇÃO: SMSII - Sistema receptivo de mensagens curtas de texto de aparelhos de telefonia móvel/celulares - *SMS (short message service)*. O sistema disponibiliza um código que permite a CONTRATANTE receber automaticamente mensagens do tipo *SMS* de seus clientes.

b. PRAZOS DE PRODUÇÃO: 05 (cinco) dias úteis após o contrato assinado (ou aceite de voz elaborado) para a disponibilização do código e liberação do sistema receptivo - *SMS Lead* que recebe mensagens;

c. VIGÊNCIA CONTRATUAL: estabelecida no item [SI09] da Cláusula 2 do Contrato de Licença de Uso de Softwares e Serviços de Internet assinado entre as partes ou conforme aceite de voz elaborado (nos casos de contrato verbal).

1.4.15. DISPAROS DE SMS

a. DESCRIÇÃO: SMSI - sistema de envio de mensagens curtas de texto de aparelhos de telefonia móvel/celulares - *SMS (short message service)*. Permite a CONTRATANTE enviar mensagens configuradas através de *SMS* para a sua própria lista de números de telefones celulares;

b. PRAZOS DE PRODUÇÃO: 05 (cinco) dias úteis após o contrato assinado (ou aceite de voz elaborado, nos casos de contrato verbal) para a disponibilização do sistema de disparo/envio de *SMS*.

c. VIGÊNCIA CONTRATUAL: estabelecida na Cláusula 2 do Contrato de Licença de Uso de Softwares e Serviços de Internet assinado entre as partes ou conforme aceite de voz elaborado (nos casos de contrato verbal).

1.4.16. EMAIL MARKETING

a. DESCRIÇÃO: Serviços de criação de visual (*layout*) e programação HTML de mensagens de *email (newsletters ou email marketing)* de acordo com o número de peças/quantidade contratada. Não contempla o contratação do sistema de envio de mensagens de *email*, fica este a cargo e custo da CONTRATANTE.

b. PRAZOS DE PRODUÇÃO: Prazo de 08 (oito) dias úteis conforme cronograma proposto abaixo, podendo ter prazo estendido caso a CONTRATANTE não realize o cumprimento das etapas de sua responsabilidade.

b.1. 01 (um) dia útil para o preenchimento oficial do questionário de definições (*briefing*) fornecido pela CONTRATADA, constando orientações para criação e produção;

- b.2. 03 (três) dias úteis para criação do visual (*layout*) da peça de *email*;
- b.3. 01 (um) dia útil para aprovação da peça por parte da CONTRATANTE;
- b.4. 02 (dois) dias úteis para programação HTML da peça;
- b.5. 01 (um) dia útil para configuração da mensagem na ferramenta e disparo/envio. Lembrando que a contratação do sistema de envio não faz está incluso no serviço.

c. VIGÊNCIA CONTRATUAL: 03 meses.

1.4.17. GESTÃO DE CAMPANHAS NO WAZE

- a. DESCRIÇÃO: Criação, divulgação e gestão de campanhas no aplicativo de localização por satélite - GPS *Waze*. Os anúncios divulgados no aplicativo tem como objetivo divulgar empresas, produtos e serviços com base na localização dos usuários. Ao utilizarem o aplicativo *Waze* e quando estiverem em uma localização determinada pelo anunciante os visitantes visualizarão os seus anúncios e saberão a localização (endereço físico) do estabelecimento em questão.
- b. PRAZOS DE PRODUÇÃO: Prazo de 05 (cinco) dias úteis para a inserção do anúncio no *Waze*.
- c. VIGÊNCIA CONTRATUAL: estabelecida no item [SI04] da Cláusula 2 do Contrato de Licença de Uso de Softwares e Serviços de Internet assinado entre as partes ou conforme aceite de voz elaborado (nos casos de contrato verbal).

1.4.18. INTEGRADOR

- a. DESCRIÇÃO: Ferramenta que possibilita ao CONTRATANTE registrar estoque próprio de veículos e divulgar o seu estoque em suas próprias páginas de Internet (*website* e *landing pages*) e em portais de divulgação de veículos na Internet. O sistema permite que o estoque de veículos fique integrado, facilitando assim a gestão dos diferentes canais de divulgação por parte da CONTRATANTE. Os anúncios, pacotes de divulgação e custos de divulgação nos referidos portais de veículos na Internet não fazem parte deste serviço,

devendo ser contratados separadamente pela CONTRATANTE nos respectivos portais.

b. PRAZOS DE PRODUÇÃO: Prazo de 20 (vinte) dias úteis para liberação do sistema.

c. VIGÊNCIA CONTRATUAL: estabelecida no item [SI12] da Cláusula 2 do Contrato de Licença de Uso de Softwares e Serviços de Internet assinado entre as partes ou conforme aceite de voz elaborado (nos casos de contrato verbal).

1.4.19. CRM MARKETING

a. DESCRIÇÃO: Sistema que permite que a CONTRATADA inclua e administre as suas informações de venda, fornecendo relatórios e gráficos de desempenho comercial.

b. PRAZOS DE PRODUÇÃO: Prazo de 10 (dez) dias úteis para liberação do sistema

c. VIGÊNCIA CONTRATUAL: estabelecida no item [SI43] da Cláusula 2 do Contrato de Licença de Uso de Softwares e Serviços de Internet assinado entre as partes ou conforme aceite de voz elaborado (nos casos de contrato verbal).

1.4.20. EMMILIA - FERRAMENTA DE E-MAIL MARKETING

a. DESCRIÇÃO: Sistema que permite ao CONTRATANTE incluir listas de *email*, configurar mensagens do tipo *newsletters* e *email marketing*, e enviar mensagens para suas listas. A quantidade de mensagens que a CONTRATANTE pode enviar assim como eventuais funcionalidades do sistema são definidas de acordo com o plano ou a quantidade contratada.

b. PRAZOS DE PRODUÇÃO: Prazo de 05 (cinco) dias úteis para liberação do sistema.

c. VIGÊNCIA CONTRATUAL: estabelecida no item [SI77/SI78/SI79/SI83] da Cláusula 2 do Contrato de Licença de Uso de Softwares e Serviços de Internet assinado entre as partes ou conforme aceite de voz elaborado (nos casos de contrato verbal).

1.4.21. IMÓVEL TURBO

- a. **DESCRIÇÃO:** Sistema de gestão comercial para incorporadoras e construtoras, que permite compartilhar informações com imobiliárias e corretores de imóveis.
- b. **PRAZOS DE PRODUÇÃO:** Prazo de 5 (cinco) dias úteis para liberação das licenças.
- c. **VIGÊNCIA CONTRATUAL:** estabelecida no item [SI24] da Cláusula 2 do Contrato de Licença de Uso de Softwares e Serviços de Internet assinado entre as partes ou conforme aceite de voz elaborado (nos casos de contrato verbal).

1.4.22. IOIO

- a. **DESCRIÇÃO:** Serviço de criação e programação de páginas na Internet (*website*), considerando o visual do *site* (*layout*) e programação do *site* a partir de modelos pré-definidos pela CONTRATADA. Conterá informações fornecidas pelo CONTRATANTE no questionário de definições (*briefing*). Inclui também serviços de manutenção do *site* como a inclusão ou alteração de textos e imagens. Não prevê alterações de funcionalidades de programação do *site* e/ou alteração de sistemas específicos e exclusivos para o CONTRATANTE.
- b. **PRAZOS DE PRODUÇÃO:** Prazo de 120 (cento e vinte) dias úteis para a criação, aprovação e ativação do site na plataforma IOIO.
- c. **VIGÊNCIA CONTRATUAL:** 12 meses.

1.4.23. SMARTSITE

- a. **DESCRIÇÃO:** Serviço de criação e programação de páginas na Internet (*website*), considerando o visual do *site* (*layout*) e programação do *site* a partir de modelos pré-definidos pela CONTRATADA. Conterá informações fornecidas pelo CONTRATANTE no questionário de definições (*briefing*). Inclui também serviços de manutenção do *site* como a inclusão ou alteração de textos e

imagens. Não prevê alterações de funcionalidades de programação do *site* e/ou alteração de sistemas específicos e exclusivos para o CONTRATANTE.

b. PRAZOS DE PRODUÇÃO: Prazo de 30 (trinta) dias úteis para a criação, aprovação e ativação do *smartsite*, a contar da entrega do *briefing* completo pela CONTRATANTE.

c. VIGÊNCIA CONTRATUAL: estabelecida no item [SI66/SI67/SI68] da Cláusula 2 do Contrato de Licença de Uso de Softwares e Serviços de Internet assinado entre as partes ou conforme aceite de voz elaborado (nos casos de contrato verbal).

1.4.24. GERADOR DE LEADS WIFI (TRACKER)

a. DESCRIÇÃO: Método de captação de dados de clientes utilizando aparelho de distribuição de rede (roteador) sem fio do tipo *WIFI*, envio de mensagens automáticas *SMS* e sistema de captura de dados de clientes. A CONTRATANTE pode optar por contratar o equipamento (roteador) com ou sem *modem* de Internet móvel *4G*, oferecida por uma operadora de telefonia móvel parceira da CONTRATADA. Quando contratado sem o referido modem, a responsabilidade da conexão à Internet será integralmente da CONTRATANTE, restando ao o equipamento e sistema da CONTRATADA fazer a distribuição da Internet. Quando contratado com *modem* de Internet móvel, caberá ao equipamento e sistema fornecer a conexão de Internet juntamente com a distribuição do acesso no estabelecimento do cliente, salvo quando não houver disponibilidade à Internet móvel *4G* na região ou área ou região da CONTRATANTE. Ao tentar conectar na rede da CONTRATANTE, ao cliente/visitante será solicitado o seu número de celular. Ao informar o número este receberá uma mensagem *SMS* com o código de acesso. O cliente deverá utilizar o código de acesso juntamente com os dados cadastrais solicitados pela CONTRATANTE do sistema para conectar-se à Internet *WIFI* da CONTRATANTE. O aparelho de distribuição de rede (roteador) sem fio do tipo *WIFI* fornecido é e será de propriedade da CONTRATADA, cabendo à CONTRATANTE a licença de uso do mesmo pelo período acordado na Cláusula 2 do Contrato de Licença de Uso de Softwares e Serviços de Internet assinado entre as partes ou conforme aceite de voz elaborado (nos casos de contrato verbal). A CONTRATADA não garante a

disponibilidade contínua ou ininterrupta do serviço, bem como não se responsabiliza por eventuais problemas que a linha telefônica da CONTRATANTE possa apresentar, ficando esta sob responsabilidade da operadora fornecedora da CONTRATANTE, sendo proibida à CONTRATANTE qualquer alteração ou interferência no equipamento, ficando esta ciente que qualquer adulteração detectada ou a não devolução do aparelho após o período do contrato incorrerá na cobrança de R\$ 5.000,00 (cinco mil reais).

b. PRAZOS DE PRODUÇÃO: Prazo de 45 (quarenta e cinco) dias úteis para liberação do sistema e 30 (trinta) dias úteis para entrega do aparelho

c. VIGÊNCIA CONTRATUAL: estabelecida no item [SI60] da Cláusula 2 do Contrato de Licença de Uso de Softwares e Serviços de Internet assinado entre as partes ou conforme aceite de voz elaborado (nos casos de contrato verbal).

1.4.25. GESTÃO DE FOTOS 360 (CLICK 360)

a. DESCRIÇÃO: Captação e gestão de imagens/fotos panorâmicas com navegação virtual do tipo 360 graus, apresentando espaços internos do estabelecimento do cliente. As imagens serão divulgadas no Google Street View e serão acessíveis através da página de busca do Google clicando na galeria de fotos, na página de mapas do Google e nos Apps do Google Street View. As imagens também poderão ser divulgadas no *site* da CONTRATANTE através da inclusão de um direcionamento (*link*) para a galeria exibida no Google ou com inserção na própria página por meio de código "embed". Para a efetiva entrega desse produto, é necessário que a CONTRATANTE possua previamente o Google Meu Negócio (*My Business*) já devidamente ativo junto ao Google (o que pode ser feito pela CONTRATANTE ou pela CONTRATADA, no segundo caso desde que assim expressamente postulado pela CONTRATANTE).

b. PRAZOS DE PRODUÇÃO: Prazo de até 90 (noventa) dias úteis para captação e produção das imagens e mais 30 (trinta) dias úteis para publicação/divulgação inicial das fotos. Após a primeira produção, as fotos poderão ser atualizadas com periodicidade anual desde que a CONTRATANTE mantenha seu contrato ativo e em dia.

c. VIGÊNCIA CONTRATUAL: estabelecida no item [SI40] da Cláusula 2 do Contrato de Licença de Uso de Softwares e Serviços de Internet assinado entre as partes ou conforme aceite de voz elaborado (nos casos de contrato verbal).

1.4.26. VÍDEO PARA YOUTUBE ADS

a. DESCRIÇÃO: *Slideshow* (montagem a partir de imagens estáticas ou pequenas animações, quando possível) de 6 ou 15 segundos totais, com trilha sonora livre de direitos autorais. O material é postado em página administrada pela CONTRATADA, com formato digital padrão para inserção na modalidade de vídeo patrocinado. O briefing precisa conter imagens do logo da CONTRATANTE em alta definição, imagens e animações que devem formar o vídeo e os textos do que será promovido. Por padrão e salvo conteúdo diferenciado enviado pela CONTRATANTE, será adicionado no rodapé do material publicitário o texto "promoção enquanto durarem os estoques; imagens meramente ilustrativas; sujeito a alterações sem aviso prévio; entre em contato para mais informações".

b. PRAZOS DE PRODUÇÃO: Prazo de 15 (quinze) dias úteis contados a partir do recebimento do briefing completo.

c. VIGÊNCIA CONTRATUAL: estabelecida na Cláusula 2 do Contrato de Licença de Uso de Softwares e Serviços de Internet assinado entre as partes ou conforme aceite de voz elaborado (nos casos de contrato verbal).

1.4.27. APP AUTOMOTIVO

a. DESCRIÇÃO: Aplicativos disponibilizados para telefones móveis do tipo *smartphones* e nos sistemas operacionais iOS (da Apple - iPhone) e Android do Google. Os aplicativos apresentam visual (*layout*) adaptados para a CONTRATANTE e disponibilizam (caso o cliente tenha contratado o CRM de Marketing) ferramentas para captação de clientes (*leads*); apresentação de veículos novos; apresentação de estoque de veículos seminovos (caso o cliente tenha contratado o serviço de Integrador); ferramentas de agendamento de serviços de pós-venda; ferramentas de propostas para clientes; sistema de

rastreamento de clientes por GPS (que indica onde o cliente abriu o app pela última vez); avisos e notificações do tipo *push*.

b. PRAZOS DE PRODUÇÃO: Prazos conforme cronograma proposta abaixo:

b.1. 05 (cinco) dias úteis para levantamento de informações para o preenchimento oficial do questionário de definições (*briefing*) fornecido pela CONTRATADA, constando orientações para criação e produção do aplicativo;

b.2. 10 (dez) dias úteis para criação do visual (layout) geral do aplicativo;

b.3. 20 (vinte) dias úteis para programação dos aplicativos;

b.4. 15 (quinze) dias úteis para publicação dos aplicativos nas plataformas/lojas de aplicativos iTunes - Apple e Google Play - Google.

c. VIGÊNCIA CONTRATUAL: estabelecida na Cláusula 2 do Contrato de Licença de Uso de Softwares e Serviços de Internet assinado entre as partes ou conforme aceite de voz elaborado (nos casos de contrato verbal).

1.4.28. LINKLAR

a. DESCRIÇÃO: Canal de busca na internet voltado ao setor imobiliário e que possui milhares de imóveis cadastrados em quase todos os Estados do Brasil. O site atua como veiculador de anúncios e, portanto, não atua como prestador de serviços de consultoria, como intermediário ou como participante nos negócios firmados entre o usuário do site e os anunciantes.

b. PRAZOS DE PRODUÇÃO: Os anúncios são veiculados em até 3 (três) dias úteis a partir do cadastro feito pela anunciante/contratante. Todavia, o tempo de cadastro e o preenchimento dos dados relativos ao anúncio dependem exclusivamente da ação da anunciante/contratante.

c. VIGÊNCIA CONTRATUAL: estabelecida na Cláusula 2 do Contrato de Licença de Uso de Softwares e Serviços de Internet assinado entre as partes ou conforme aceite de voz elaborado (nos casos de contrato verbal).

1.4.29. PLACAS INTELIGENTES

- a. **DESCRIÇÃO:** Serviço de elaboração da arte de placas imobiliárias para anúncio de imóveis *in loco*. Essa arte contém a razão do anúncio, se é venda ou aluguel, um número de telefone Rastreador de Mídia, bem como um código de SMS Lead. Não envolve a efetiva produção/impressão da placa física.
- b. **PRAZOS DE PRODUÇÃO:** Prazo de 20 (vinte) dias úteis contados a partir da assinatura do contrato ou do aceite de voz elaborado (nos casos de contrato verbal).
- c. **VIGÊNCIA CONTRATUAL:** Estabelecida no item [SI47] da Cláusula 2 do Contrato de Licença de Uso de Softwares e Serviços de Internet assinado entre as partes ou conforme aceite de voz elaborado (nos casos de contrato verbal).

1.4.30. PORTAL HAGAH

- a. **DESCRIÇÃO:** Guia local caracterizado como um site de busca de estabelecimentos profissionais e serviços baseados em suas respectivas localidades e conforme suas áreas de atuação e interesse. A Contratante poderá optar pelos planos Grátis, Avançado, Top e Rede, cujas características estão disponíveis no próprio Portal Hagah (www.hagah.com.br).
- b. **PRAZOS DE PRODUÇÃO:** Prazo de 3 (três) dias úteis após aprovação do *briefing* inicial.
- c. **VIGÊNCIA CONTRATUAL:** Estabelecida no item [SI51] da Cláusula 2 do Contrato de Licença de Uso de Softwares e Serviços de Internet assinado entre as partes ou conforme aceite de voz elaborado (nos casos de contrato verbal).

2. DO PREÇO

2.1. O preço devido pela CONTRATANTE à CONTRATADA depende da quantidade de licenças e serviços efetivamente adquiridos (conforme o ajustado no Contrato de Licença de Uso do Software e Serviços de Internet) e deve ser considerado de forma individual e de acordo com sua respectiva vigência.

2.2. Exclusivamente para facilitar o pagamento do preço de cada licença/serviço, os respectivos valores serão parcelados mensalmente. A quantidade de parcelas seguirá o mesmo número de meses de vigência de cada produto/serviço.

2.3. Para efeitos de cobrança e conforme as diretrizes das Cláusulas 3 a 9 do Contrato de Licença de Uso do Software e Serviços de Internet, a CONTRATADA fará a soma do valor total mensal devido do preço, incluirá os valores de eventuais serviços especiais contratados e poderá emitir uma única Nota Fiscal a ser paga pela CONTRATANTE.

2.4. Os pagamentos mensais serão efetuados pela CONTRATANTE até a data constante no documento bancário (ficha de compensação), que lhe será enviado (por sistema eletrônico para o e-mail indicado pelo CONTRATANTE e descrito no Contrato de Licença de Uso do Software e Serviços de Internet), em tempo hábil para tanto. Em caso de não recebimento, é de responsabilidade da CONTRATANTE solicitar novo envio por meio dos canais de comunicação indicados pela CONTRATADA no site www.reweb.com.br, o que deve ser feito antes da data de vencimento.

2.4.1. A data do vencimento do boleto poderá ser eventualmente antecipada em alguns dias nos casos em que for necessário o pagamento de verba do Google Adwords antes de finais de semana ou feriados, o que se faz para fins de maior aproveitamento e eficiência da Campanha de Google Adwords.

2.5. Independentemente de qualquer aviso, comunicação ou notificação, a não efetivação dos pagamentos na forma e prazos pactuados implicará, cumulativamente:

a. Multa de 2% (dois por cento) sobre o valor devido, cobrada juntamente com o pagamento em atraso;

b. Correção monetária pelo IGP-M (Índice Geral de Preços de Mercado apurado pela Fundação Getúlio Vargas), a ser calculada da data do vencimento até a data do efetivo pagamento. Caso tal índice seja extinto, será adotado o índice oficial que o substituir ou, na falta desse, outro que contemple a menor periodicidade de reajuste permitida por lei;

c. Juros moratórios simples de 1% ao mês;

d. Indisponibilização/bloqueio total do(s) sistema(s) e serviço(s) contratado(s) após 5 (cinco) dias de atraso. O restabelecimento de acesso somente ocorrerá após o pagamento integral da dívida, acrescida dos encargos acima previstos;

e. Apontamento a protesto da ficha de compensação e/ou inscrição da CONTRATANTE nos órgãos de proteção ao crédito, após 10 (dez) dias do vencimento (sendo que em ambos os casos todos os custos incidentes serão integralmente devidos pela CONTRATANTE).

2.6. Sem prejuízo ao disposto acima, caso haja inadimplemento de 2 (duas) ou mais parcelas, consecutivas ou não, a critério exclusivo da CONTRATADA e independentemente de aviso, notificação ou comunicação prévia, o contrato poderá ser dado como antecipadamente vencido, caso em que será desconsiderado o parcelamento vigente e será devida a integralidade do preço ajustado, descontados os pagamentos eventualmente já efetuados (que não serão devolvidos) e com a imediata interrupção dos serviços e indisponibilização dos sistemas, caso ainda não feitas pela CONTRATADA.

2.7. No caso da cláusula anterior, o vencimento antecipado implicará incidência dos encargos previstos nas alíneas “a”, “b” e “c” do item 2.5 acima, que incidirão a contar da data da assinatura do Contrato de Licença de Uso do Software e Serviços de Internet ou do aceite de voz elaborado (nos casos de contrato verbal).

2.8. Os preços contratados terão reajuste anual conforme a variação do IGP-M acumulado no período, sendo considerado o mês de aniversário o mês da assinatura do Contrato de Licença de Uso de Softwares e Serviços de Internet ou do aceite de voz elaborado (nos casos de contrato verbal).

3. DOS PRAZOS E DA VIGÊNCIA CONTRATUAL

3.1. O presente TERMO entra em vigor na data de assinatura Contrato de Licença de Uso de Softwares e Serviços de Internet (ou da elaboração do aceite de voz, nos casos de contrato verbal) e transcorre pelo período de vigência discriminado e firmado em tal documento (item 7 do contrato físico), sendo automática, sucessiva e indefinidamente renovável por iguais períodos e nas mesmas condições inicialmente contratadas (em especial com a renovação do mesmo período de vigência e salvo o

reajuste previsto no item 2.8) caso a CONTRATANTE não formalize sua intenção de não continuidade nos 30 (trinta) dias que antecedem o final do prazo de vigência.

3.2. O(s) prazo(s) para a ativação da(s) LICENÇA(S) DE USO DE SOFTWARES(S) E SERVIÇO(S) DE INTERNET aderido(s) pela CONTRATANTE passa(m) a contar após o recebimento de todas as informações e materiais que serão solicitados pela CONTRATADA e deverão ser obrigatoriamente fornecidos pela CONTRATANTE.

3.3. Caso a CONTRATANTE não forneça as referidas informações e materiais (tais como, exemplificativamente, imagens, textos, descrição de produtos, etc.), restará suspensa a contagem do(s) prazo(s) a cargo da CONTRATADA, que consequentemente restará(ão) ampliado(s) até que todas as informações e materiais sejam efetivamente entregues pela CONTRATANTE.

4. DAS OBRIGAÇÕES E RESPONSABILIDADES DA CONTRATANTE

4.1. A CONTRATANTE está de acordo e fica obrigada a cumprir todas as cláusulas deste TERMO, estando ciente das seguintes responsabilidades estabelecidas:

- a. Fornecer as informações solicitadas pela CONTRATADA a fim de permitir a realização da(s) Licença(s) de Uso de SOFTWARES(s) e Serviço(s) de Internet contratado(s);
- b. Respeitar os horários de atendimento e os canais de atendimento;
- c. Respeitar e cumprir com as Cláusulas deste TERMO e o que foi contratado no Contrato de Licença de Uso de Softwares e Serviços de Internet;
- d. Não divulgar as suas senhas e códigos de acessos a terceiros, a fim de garantir a segurança e integridade dos serviços fornecidos pela CONTRATADA (sendo que a CONTRATADA não se responsabiliza, de forma alguma, frente a qualquer dano decorrente da liberação indevida das referidas senhas, ainda que por descuido ou negligência da CONTRATANTE ou seus funcionários/prepostos);
- e. Ser responsável por todas as informações divulgadas pela CONTRATADA, assim como pelos direitos de uso das marcas, imagens e textos publicados;

f. Não utilizar os serviços da CONTRATANTE para divulgar informações inverídicas ou que possam caracterizar crime ou violação de direitos.

4.2. A CONTRATANTE deverá fornecer todas as informações necessárias para a disponibilização da LICENÇA DE USO DE SOFTWARES E SERVIÇOS DE INTERNET por parte da CONTRATADA, nos prazos acordados entre as partes, ficando ciente que o atraso no fornecimento de tais informações ou o atraso na aprovação de demandas solicitadas pela CONTRATADA implicará dilação dos prazos para fornecimento e disponibilização, por parte da CONTRATADA, dos serviços contratados. Não obstante, a dilação desses prazos em função do não fornecimento das informações, definições e ou aprovações por parte da CONTRATANTE não configura inadimplemento contratual da CONTRATADA e não exige a CONTRATANTE da necessidade do pagamento do preço da licença/serviço contratado e suas respectivas parcelas mensais.

4.3. O atendimento à CONTRATANTE será em horário comercial, das 9h às 12h e das 14h às 18h, de segunda-feira à sexta-feira, exceto feriados, e suas solicitações deverão ser encaminhadas para e-mail especificado no site www.reweb.com.br.

4.4. Caso a CONTRATANTE necessite de atendimento ou suporte fora dos horários acima determinados, poderá fazê-lo exclusivamente através do e-mail especificado no site www.reweb.com.br.

4.5. Todo e qualquer tipo de reclamação da CONTRATANTE quanto a eventuais falhas ou atrasos nos serviços prestados pela CONTRATADA deverá ser obrigatoriamente formalizado por meio do link <http://goo.gl/forms/7zghFQfjl6>. Feita a reclamação, será aberto um Ticket para que a CONTRATADA resolva o problema no prazo de 15 (quinze dias). Após esse período, se a CONTRATANTE não estiver satisfeita com a solução, deverá acessar novamente o referido link e formalizar uma segunda reclamação, caso em que será concedido o prazo derradeiro de mais 15 (quinze) dias para solução definitiva da questão por parte da CONTRATADA. Esse procedimento é obrigatório para reportar eventuais falhas da CONTRATADA e é condição para que eventual cancelamento seja feito pela CONTRATANTE sem a necessidade de pagamento da respectiva multa contratual.

4.6. A CONTRATANTE receberá Códigos de Usuário e senhas privativas de caráter sigiloso, que funcionarão como sua identificação e chave de acesso para uso (apenas) de software(s) e serviço(s) de internet contratados. A CONTRATANTE fica

inteiramente responsável pela utilização da senha de acesso a sua conta junto à CONTRATADA, sendo que a CONTRATADA não se responsabiliza por seu mau uso, bem como extravio ou furto. A CONTRATANTE deverá guardar e utilizar a sua senha de acesso de forma segura e confidencial, tendo o dever de informar à CONTRATADA, no máximo em 24 (vinte e quatro) horas após o extravio, perda ou furto da senha de acesso fornecida.

4.7. A CONTRATANTE é totalmente responsável por todos os dados e informações alocadas em sua conta e divulgados pela CONTRATADA, assim como pelo seu uso, respondendo diretamente por quaisquer danos que venham a ser causados pela utilização desses dados, inclusive qualquer crime, eximindo totalmente a CONTRATADA, desde a data da assinatura do CONTRATO (ou elaboração do aceite de voz, nos casos de contrato verbal), de qualquer responsabilidade.

5. DAS OBRIGAÇÕES E RESPONSABILIDADES DA CONTRATADA

5.1. A CONTRATADA fica obrigada a cumprir todas as cláusulas deste TERMO, estando ciente das seguintes responsabilidades estabelecidas:

- a. Manter o mais completo e absoluto sigilo sobre quaisquer informações da CONTRATANTE;
- b. Garantir à CONTRATANTE a disponibilidade do acesso ao serviço com um nível mensal mínimo conforme o estabelecido neste TERMO;
- c. Atender as solicitações, resolvendo eventuais problemas de sistema e auxiliando com as dificuldades da CONTRATANTE, através de canais de atendimento e horários definidos no presente TERMO;
- d. Armazenar os arquivos da CONTRATANTE em servidor web ("*webserver*") e efetuar cópias de segurança "*backups*" (ficando claro desde já que tais cópias são apenas arquivos de segurança e de forma alguma serão repassados à CONTRATANTE ao longo do contrato ou após seu término, tendo em vista que a natureza do contrato é de Licença de Uso, ou seja, de utilização por período determinado, sem a transferência de propriedade dos arquivos da CONTRATADA à CONTRATANTE);

e. Fornecer senhas e códigos de acesso para a CONTRATANTE utilizar a(s) Licença(s) de Uso de Software(s) e Serviço(s) de Internet ora contratados.

5.2. A CONTRATADA, bem como seus colaboradores, obrigam-se a manter o mais completo e absoluto sigilo sobre quaisquer dados, materiais, informações, documentos, especificações técnicas e comerciais, inovações ou aperfeiçoamentos da CONTRATANTE e/ou de seus clientes que venham a ter conhecimento ou acesso, ou que venham a lhes ser confiados, em razão deste TERMO, sejam elas de interesse da CONTRATANTE, ou de terceiros, não podendo, sob qualquer pretexto, divulgar, reproduzir, utilizar ou deles dar conhecimento a terceiros, estranhos a esta contratação, a qualquer tempo, sob as penas da Lei.

5.3. A CONTRATADA não devassará e não divulgará o banco de dados e o conteúdo dos correios eletrônicos em qualquer situação, exceto nos casos expressamente previstos em lei, comprometendo-se a adotar os seguintes cuidados preventivos a respeito: o acesso aos equipamentos e informações se restringirão aos colaboradores da CONTRATADA estritamente necessários para o exercício das atividades objeto do CONTRATO.

5.4. Naquilo o que lhe couber, a CONTRATADA garante um nível mensal de 99% (noventa e nove por cento) de disponibilidade para acesso à ferramenta, incorrendo em multa proporcional ao valor médio mensal do cliente caso o nível mínimo de 40% não seja cumprido.

5.5. A CONTRATADA não poderá ser responsabilizada por quaisquer atrasos e/ou pendências na disponibilização de dados para utilizar a(s) Licença(s) de Uso de Software(s) e Serviço(s) de Internet ora contratados quando esses forem em decorrência de falhas, erros, atrasos ou pedidos de ajustes ou mudanças oriundos da CONTRATANTE, bem como pelos casos fortuitos e/ou de força maior.

5.6. A CONTRATADA poderá alterar os endereços e números telefônicos de atendimento e suporte, assim como os respectivos canais e horários de atendimento, bastando para isso fazer constar tais informações no site www.reweb.com.br.

5.7. Os dados e arquivos da CONTRATANTE serão armazenados nos servidores "webservers" da CONTRATADA pelo prazo de vigência do contrato.

5.8. A CONTRATADA realizará periodicamente o armazenamento de cópia de segurança ("backup") dos arquivos do cliente, de maneira que a cópia mais atual seja

mantida em disco, configurando assim cópia de segurança. A cada nova atualização, a cópia anterior será automaticamente removida.

5.9. A CONTRATADA não presta quaisquer garantias com relação ao desempenho de qualquer campanha ou serviço dependentes de terceiros e portanto não se responsabiliza civil e criminalmente por quaisquer perdas e danos e/ou lucros cessantes, da CONTRATANTE e/ou seus clientes, cujas causas possam ser atribuídas direta ou indiretamente à prestação do serviço objeto deste contrato bem como de sua execução. Da mesma forma, a CONTRATADA não efetuará qualquer tipo de reembolso de valores já despendidos pela CONTRATANTE.

5.10. A CONTRATADA não se responsabiliza por quaisquer perdas ocorridas por eventual parada em quaisquer programas de seus computadores e/ou da CONTRATANTE, incluindo aqui, a responsabilidade civil em geral e lucros cessantes, ficando a CONTRATANTE ciente, desde já, da inexistência de segurança infalível em programas de computadores, eximindo a CONTRATADA de quaisquer responsabilidades nesse tocante, inclusive quanto a eventuais reembolsos de valores já pagos pela CONTRATANTE.

5.11. A CONTRATADA resguarda o direito de suspender ou cancelar os serviços da CONTRATANTE caso ela não respeite os termos previstos neste termo.

5.12. A CONTRATADA poderá utilizar o nome, logotipo e descrição geral do projeto da CONTRATANTE, aqui contratado, como referência a serviços prestados, em qualquer mídia, como cliente da CONTRATADA.

5.13. Todos os Softwares de computador desenvolvidos pela CONTRATADA para a utilização não exclusiva da CONTRATANTE, no todo ou em parte, são de propriedade única e exclusiva da CONTRATADA, sendo apenas cedido o seu uso, não exclusivo, à CONTRATANTE. Em hipótese alguma a propriedade de qualquer um dos serviços/produtos contratados será transferida ou cedida à CONTRATANTE, pois a natureza do presente contrato é de Licença de Uso por prazo determinado e enquanto efetuado o respectivo e devido pagamento.

6. DA RESILIÇÃO OU REDUÇÃO DO CONTRATO

6.1. Ambas as partes poderão resilir o Contrato de Licença de Uso do Software e Serviços de Internet assinado (ou elaborado mediante aceite de voz, nos casos de contrato verbal), bastando para isso comunicar por escrito a outra parte, com 30 (trinta) dias de antecedência.

6.2. Se a resilição partir da CONTRATADA, não serão devidas pela CONTRATANTE as parcelas vincendas do preço contratado.

6.3. Se a resilição partir da CONTRATANTE, obrigatoriamente caberá a ela seguir rigorosa e integralmente o seguinte procedimento:

6.3.1. Preenchimento do formulário "Solicitação de Cancelamento" disponível no link: <http://goo.gl/forms/GylxXlvq5X>;

6.3.2. Solicitação da "Carta de Cancelamento" ao Gerente da Regional respectiva;

6.3.3. Envio da versão digitalizada (preenchida e assinada) da "Carta de Cancelamento" ao e-mail "financeiro@reweb.com.br";

6.3.4. Cumpridos os itens acima e após o efetivo recebimento da Carta de Cancelamento, os serviços serão cancelados em até 30 (trinta) dias, cabendo à CONTRATANTE efetuar o pagamento da respectiva parcela vincenda, em seu valor integral.

6.3.5. Ainda, salvo no caso de cancelamento por falha da CONTRATADA (e, nesse caso, desde que cumprido integralmente o previsto no item 4.5 deste Termo), fica a CONTRATANTE obrigada ao pagamento de 50% do preço remanescente da respectiva licença/serviço para o período de vigência atual do contrato, descontadas as parcelas já eventualmente pagas (e que não serão devolvidas). Esse valor será pago em boleto único a ser emitido pela CONTRATADA e seguirá o rito do item 2.5 "e", deste Termo, se for o caso.

6.4. Havendo interesse da CONTRATANTE em cancelar apenas alguns dos produtos contratados ou meramente reduzir sua quantidade quando o caso permitir, deverá

seguir os mesmos procedimentos previstos nos itens “6.3.1.” até “6.3.5.”, mas fazendo constar na respectiva carta (item 6.3.2.) quais produtos seguirão sendo utilizados e quais serão efetivamente cancelados ou reduzidos e em que proporção.

7. DAS DISPOSIÇÕES FINAIS

7.1. As PARTES se comprometem reciprocamente a fornecer uma à outra todas as informações que vierem a ser necessárias para o fiel desenvolvimento e execução do contrato.

7.2. Surgindo divergências quanto à interpretação do pactuado neste instrumento ou quanto à execução das obrigações dele decorrentes, ou constatando-se nele a existência de lacunas, as PARTES solucionarão tais divergências de acordo com os princípios de boa-fé, da equidade, da razoabilidade e da economicidade, preenchendo essas lacunas com estipulações que, presumivelmente, teriam correspondido à sua vontade no momento da contratação.

7.3. O presente TERMO vincula as PARTES e seus sucessores, seja a que título for, não podendo ser cedido e/ou transferido no todo ou em parte por qualquer das PARTES sem o prévio consentimento da outra Parte.

7.4. Para fins de serem resguardados os direitos de ambas as partes e preservar a segurança do ambiente do trabalho, as ligações feitas entre as partes poderão ser gravadas pela CONTRATADA, que não poderá divulgar a gravação a terceiros senão autoridades competentes para a apuração de eventuais ilícitos ou fatos atípicos.

7.5. Tendo em vista as constantes melhorias de processos e desenvolvimento de produtos e serviços pela CONTRATADA, as cláusulas e condições do presente TERMO poderão ser modificadas e/ou atualizadas a qualquer tempo pela CONTRATADA, a quem caberá informar tal ocorrência no CRM de Vendas da CONTRATANTE (que também poderá acessar o conteúdo atualizado a qualquer tempo por meio do endereço <http://termos.reweb.com.br>).

7.6. Se uma ou mais disposições previstas neste Termo for considerada inválida, ilegal ou inexequível por qualquer autoridade competente para tanto, a validade, legalidade e exequibilidade das demais disposições deste Termo não serão afetadas ou prejudicadas a qualquer título.



8. DO FORO

8.1. As partes elegem o Foro Central da Comarca de Porto Alegre/RS para dirimir assuntos referentes à interpretação e ao cumprimento deste Termo e do Contrato de Licença de Uso de Softwares e Serviços de Internet, renunciando expressamente a qualquer outro, por mais privilegiado que possa ser.

E, por estarem assim justos e contratados, obrigam-se entre si e seus sucessores ao fiel cumprimento de todas as cláusulas e condições deste Termo, regidos pelas leis vigentes na República Federativa do Brasil.