

ÍNDICE

CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS VIA INTERNET E OUTRAS AVENÇAS.....	2
DEFINIÇÕES	2
OBJETO DO CONTRATO.....	2
CONSULTAS	3
ANÁLISE MANUAL DE RISCO	3
GARANTIA AO REEMBOLSO DE COMPRAS FRAUDULENTAS	4
OBRIGAÇÕES E DIREITOS DA CONTRATANTE	6
OBRIGAÇÕES E DIREITOS DA CONTRATADA	7
ATUALIZAÇÕES	8
VALOR E FORMA DE PAGAMENTO	8
PROPRIEDADE INTELECTUAL	8
VIGÊNCIA DO CONTRATO.....	9
RESCISÃO	9
DISPOSIÇÕES GERAIS	9
CASO FORTUITO OU DE FORÇA MAIOR	11
CASOS OMISSOS.....	11
FORO.....	11
ANEXO I - DEFINIÇÕES.....	12
ANEXO II – VALORES	14
ANEXO III.....	14

CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS VIA INTERNET E OUTRAS AVENÇAS

Pelo presente instrumento, de um lado a **CONTRATANTE**, devidamente qualificada na proposta de adesão ao Contrato de prestação de serviços preenchida no site www.clearsale.com.br/loja, e do outro a **CLEARSALE S.A.**, empresa com sede na Rua Vergueiro 3086, cj. 63, Vila Mariana, São Paulo - SP, CEP 04102-001, inscrita no CNPJ/MF sob nº 03.802.115/0001-98, neste ato representada, na forma de seu Contrato Social, por seu Representante Legal, Sr. **PEDRO PAULO CHIAMULERA**.

As partes acima identificadas têm, entre si, justo e acertado o presente Contrato de Prestação de Serviços, que se regerá pelas cláusulas seguintes e pelas condições descritas no presente.

DEFINIÇÕES

Cláusula 1ª. Para perfeito entendimento e interpretação deste instrumento contratual, são adotadas as definições constantes no Anexo I deste contrato, as quais as partes declaram ter ciência e conhecimento.

OBJETO DO CONTRATO

Cláusula 2ª. O presente instrumento tem como objeto a prestação de serviços de monitoração da faixa de risco através da análise de risco de vendas não presenciais via cartão de crédito, com a finalidade exclusiva de subsidiar decisões de riscos e negócios da **CONTRATANTE**.

Parágrafo Único: A **CONTRATANTE** fica proibida de divulgar ou utilizar as informações prestadas pela **CONTRATADA** como matéria de defesa em processo administrativo ou judicial, sob pena de responder integral e isoladamente por quaisquer danos ou condenações decorrentes dos respectivos processos.

Cláusula 3ª: A prestação de serviços objeto deste contrato configura-se na disponibilização à **CONTRATANTE** de acesso ao sistema de monitoração da faixa de risco – *score e- confy* – de vendas não presenciais realizadas através de cartão de crédito, desenvolvido pela **CONTRATADA**, bem como acesso à base de dados da **CONTRATADA** que se dará através de acesso a página hospedada na internet mediante fornecimento pela **CONTRATADA** de login e senha de acesso, além da disponibilização, mediante requerimento, da análise de risco manual realizada por analistas especializados da **CONTRATADA**.

Parágrafo primeiro: A **CONTRATANTE** se compromete a solicitar, formalmente, à **CONTRATADA** o login e senha para sua loja.

Parágrafo segundo: Sempre que houver necessidade a **CONTRATANTE** poderá solicitar formalmente à **CONTRATADA** o cancelamento e novo cadastramento de login e senha de acesso ao software.

Parágrafo terceiro: A **CONTRATANTE** responsabiliza-se por si, seus empregados e/ou prepostos pelo resguardo de suas senhas, não as repassando a terceiros, inclusive à **CONTRATADA**, sob qualquer hipótese.

Parágrafo quarto: A **CONTRATANTE** reconhece que a senha é de uso pessoal e intransferível e de conhecimento exclusivo do usuário.

Parágrafo quinto: A **CONTRATADA** declara e a **CONTRATANTE** reconhece que o processo de cadastramento das senhas é realizado exclusivamente pela **CONTRATANTE** por intermédio de seus empregados e/ou prepostos não havendo pela **CONTRATADA** qualquer possibilidade de conhecimento das referidas senhas.

Parágrafo sexto: A **CONTRATADA** com vistas a garantir a necessária segurança na utilização das senhas, reserva-se o direito de independente de prévio aviso, suspender o login ou reinicializar o processo de cadastramento de nova senha.

CONSULTAS

Cláusula 4ª: A **CONTRATADA** disponibilizará ao **CONTRATANTE** as seguintes informações:

- a) Informação da faixa de risco do pedido:** disponível ao acessar a tela do pedido que indicará os riscos: baixo, médio, alto e crítico;
- b) Consulta a tela de análise do pedido onde constarão as seguintes informações:** *score* e diagnóstico, indicando os fatores preponderantes para aquele resultado, dados do cliente e do pedido, históricos de pedidos, alertas relativos aos dados fornecidos, consulta ao bureau de informação SPC, histórico de dados;
- c) Solicitação para análise manual (decisão):** a **CONTRATADA** enviará o pedido para a análise da **CONTRATANTE**, que fornecerá parecer técnico.

Parágrafo primeiro: A solicitação para análise manual (decisão) poderá, a critério da **CONTRATANTE** ser garantida ou não. No caso de optar pela análise manual garantida, tal garantia será regida pelas cláusulas constantes do título **GARANTIA AO REEMBOLSO DE COMPRAS FRAUDULENTAS** especificada neste contrato.

Parágrafo segundo: A liberação do pedido será da conveniência única e exclusiva da **CONTRATANTE**.

Parágrafo terceiro: A **CONTRATADA** não garantirá, nem se responsabilizará por quaisquer insucessos no recebimento de pedidos liberados pela **CONTRATANTE**, seja por qualquer motivo.

ANÁLISE MANUAL DE RISCO

Cláusula 5ª. A **CONTRATANTE** poderá também requerer a análise manual do pedido de venda, conforme alínea c da Cláusula 4ª, que será realizada por analistas devidamente qualificados da **CONTRATADA** que fornecerão um parecer técnico acerca do risco de fraude daquela venda.

Parágrafo primeiro: Para requerer a análise manual a **CONTRATANTE** deverá selecionar o ícone “decisão” que aparecerá na imagem da faixa de risco.

Parágrafo segundo: O prazo de resposta será de até 48 (quarenta e oito) horas após o recebimento da solicitação de parecer.

Parágrafo terceiro: A **CONTRATADA** informará o status do pedido de acordo com um dos seguintes pareceres técnicos:

- a) Parecer Aprovado:** quando de acordo com análise realizada pelo modelo estatístico e/ou contato do analista a **CONTRATADA** aprova o pedido para fins de garantia.

b) Parecer Fraude confirmada: Ocorre quando se consegue contato com o verdadeiro proprietário dos dados e este informa, durante o processo de análise, o não reconhecimento da transação.

c) Parecer Suspeito de Fraude: Ocorre quando há fortes indícios de que uma compra seja objeto de fraude, com base na análise detalhada do pedido.

d) Cancelado pelo Cliente: Ocorre quando o Cliente do estabelecimento solicita o cancelamento do pedido, sem necessariamente alegar algum motivo.

e) Parecer Reprovado por política (sem suspeita): Ocorre quando o pedido é recusado por outros motivos não relacionados a suspeita de fraude. Por políticas de negócio da **CONTRATANTE** ou regras de negócio da **CONTRATADA**.

Parágrafo primeiro: A liberação do pedido será da conveniência única e exclusiva da **CONTRATANTE**.

Parágrafo segundo: A **CONTRATADA** não garantirá, nem se responsabilizará por quaisquer insucessos no recebimento de pedidos liberados pela **CONTRATANTE**, no caso de a solicitação da análise manual (decisão) ter sido a opção sem garantia.

GARANTIA AO REEMBOLSO DE COMPRAS FRAUDULENTAS

Cláusula 6ª. A **CONTRATANTE** poderá optar quando da solicitação de análise manual de risco (decisão), conforme a cláusula 5ª, pela decisão garantida (Garantido), assim a **CONTRATADA** garantirá à **CONTRATANTE** o ressarcimento de estornos de transações as quais houve a solicitação de parecer técnico pelos analistas da **CONTRATADA** na modalidade garantida, e cujo parecer foi **APROVADA** pela **CONTRATADA** e não foram reconhecidos como compra pelo cliente da **CONTRATANTE**, conforme as condições especificadas a seguir:

Parágrafo Primeiro. Não serão ressarcidas as transações cujos pareceres enviados pela **CONTRATADA** forem Fraude confirmada, suspeita de fraude, bem como aquelas transações canceladas pelo cliente, seja por insatisfação ou qualquer desacordo comercial.

Parágrafo Segundo. A **CONTRATANTE** somente terá direito ao ressarcimento de estornos especificados na cláusula 6ª se a transação de venda for obrigatoriamente processada manualmente pelos analistas da Contratada.

Parágrafo Terceiro. Todas as transações devem, obrigatoriamente, conter os seguintes dados:

- a. CPF;
- b. Nome;
- c. Endereço de cobrança com CEP;
- d. Telefone de contato;
- e. E-mail;
- f. Data da compra
- g. Valor do pedido;
- h. Itens do pedido;
- i. Descrição do item.

Parágrafo Quarto. Somente as transações realizadas através de compras não presenciais cuja forma de pagamento seja cartão de crédito serão garantidas.

Parágrafo Quinto. Transações do segmento de “Serviços” e “Telefonia” não serão garantidas.

Parágrafo Sexto. Para que seja garantido, o pedido em que ocorra solicitação de alteração nos dados do pedido, deverá ser cancelado e ser realizado um novo pedido que será analisado novamente pelo sistema Clearsale.

a. Caso tal renovação não ocorra, o pedido nestas condições não será garantido.

Cláusula 7ª. A **CONTRATANTE**, para recebimento do ressarcimento por estornos ocorridos em transações aprovadas pela **CONTRATADA**, especificadas na Cláusula 6ª, deverá enviar para a **CONTRATADA** os seguintes documentos:

- a) O número do pedido em questão;
- b) Termo de Cessão de direitos, conforme modelo do Anexo III, com firma reconhecida;
- c) Cópia da Carta de não reconhecimento da compra, enviada pela administradora de cartão de crédito;
- d) Cópia da Nota Fiscal;
- e) Comprovante de entrega da mercadoria assinado;
- f) Numeração completa do cartão de crédito do comprador, quando disponível para o estabelecimento.

Parágrafo Primeiro. Caso a **CONTRATADA** necessite de mais informações em relação à compra não reconhecida a **CONTRATANTE** se obriga a disponibilizar quaisquer informações a que tenha acesso e não estejam resguardadas pela confidencialidade no prazo de 72 horas.

Cláusula 8ª. A **CONTRATADA** se reserva no direito de análise da documentação apresentada, bem como a realização da classificação do *chargeback* da transação contestada pelo cliente, para conclusão final acerca da natureza do não reconhecimento da compra estornada pelo cliente.

Parágrafo Primeiro. A transação cujo parecer foi aprovada, contudo a conclusão final após a análise da documentação enviada e contato com o cliente for verificado que o estorno se deu em razão de desacordo comercial não serão ressarcidas à **CONTRATANTE**.

Parágrafo Segundo. O prazo máximo para emissão do parecer conclusivo acerca do estorno da transação a ser ressarcida será de 14 dias úteis a contar da data do recebimento da documentação especificada nas cláusulas 7ª.

Parágrafo Terceiro. Durante o período especificado no parágrafo anterior, a **CONTRATADA** se reserva no direito de propor ao cliente a devolução do produto ou negociar o pagamento da transação, e, caso o cliente devolva o produto ou pague o valor da transação a **CONTRATADA** se exime da responsabilidade de ressarcir a **CONTRATANTE**.

Cláusula 9ª. O valor máximo de ressarcimento de transações garantidas será de R\$ 2.500,00 (dois mil e quinhentos reais), devendo o valor excedente ser suportado pela **CONTRATANTE**.

Cláusula 10ª. Após a conclusão final e classificação do pedido, aqueles que estiverem garantidos conforme especificações das cláusulas anteriores serão ressarcidos a **CONTRATANTE** no dia 30 (trinta) do mês

M- Clearsale

subseqüente, mediante a entrega de termo cessão de créditos dos direitos assinado pelo Representante legal da **CONTRATANTE** com firma reconhecida conforme modelo constante no ANEXO III deste contrato.

Cláusula 11ª. Sem prejuízo do disposto acima, a **CONTRATADA** não garante e não será responsável:

- a) Por qualquer problema ou insucesso no recebimento de valores decorrentes de vendas ou prestação de serviços on-line efetuados pela **CONTRATANTE** a terceiros, exceto as transações garantidas conforme especificações discriminadas nas cláusulas anteriores;
- b) Por quaisquer serviços ou produtos fornecidos à **CONTRATANTE** por terceiros: vendedores, desenvolvedores ou consultores diversos daqueles por ela indicados.

OBRIGAÇÕES E DIREITOS DA CONTRATANTE

Cláusula 12ª. A **CONTRATANTE** deve utilizar as informações disponibilizadas **exclusivamente** para os fins previstos no *caput* da cláusula 2ª, não podendo invocá-las como justificativa para a não realização de negócios.

Parágrafo único: A **CONTRATANTE** responsabiliza-se integralmente e com exclusividade perante os seus clientes e/ou terceiros quanto à utilização das informações disponibilizadas respondendo por perdas e danos que possam, eventualmente, originar-se dessa utilização.

Cláusula 13ª. A **CONTRATANTE** reconhece que lhe é vedado:

- a) Divulgar e/ou fornecer a terceiros, em qualquer hipótese e sob qualquer forma as informações obtidas por meio deste contrato, inclusive ao término da relação contratual, exceto mediante prévia e expressa autorização da **CONTRATADA**, a qual jamais será presumida;
- b) Utilizar as informações por ventura anteriormente armazenadas, colhidas da base de dados da contratada, após o término por qualquer circunstância da presente relação contratual sendo que a desatualização ou inexistência serão de responsabilidade da **CONTRATANTE**;
- c) Reproduzir qualquer página ou tela com dados de propriedade da **CONTRATADA**, inclusive as constantes em seu site ou dos manuais ou de qualquer outro regimento;
- d) Utilizar o acesso ao banco de dados da **CONTRATADA** para obter informações de pessoas naturais ou jurídicas com outra finalidade que não a de apoio à tomada de decisões acerca da realização de negócios;
- e) Utilizar as informações obtidas para constranger ou coagir de qualquer maneira que seja, o titular do documento consultado ou ainda, como justificativa para atos que violem ou ameacem interesses de terceiros;
- f) Vender, repassar ou estabelecer convênios de repasse de informações com outras empresas, salvo mediante prévia e expressa autorização da **CONTRATADA**, a qual jamais será presumida.

Cláusula 14ª. A **CONTRATANTE** deverá submeter todos os pedidos recebidos através dos canais de vendas (e-commerce e/ou tele vendas) para processamento pela **CONTRATADA**, incluindo os pedidos que sejam realizados através de outra forma de pagamento que não através de cartão de crédito, sendo que aqueles cuja forma de pagamento seja diversa da de cartão de crédito serão processados pelo sistema sem qualquer cobrança por parte da **CONTRATADA**, bem como não serão objeto de resposta de análise pela **CONTRATADA**.

Parágrafo único. A **CONTRATANTE** concede à **CONTRATADA** o direito de utilizar informações técnicas para resolução de problemas, bem como para análise interna, aprimoramento e correções de deficiências na funcionalidade de produtos e/ou serviços.

Cláusula 15ª. A **CONTRATANTE** se obriga a apresentar à **CONTRATADA**, quando solicitado, todos os documentos necessários ao bom e fiel cumprimento do presente contrato, tais como relatórios de pedidos, cadastros entre outros.

Cláusula 16ª. A **CONTRATANTE** se obriga a informar aos clientes finais que seus dados cadastrais serão validados, preservando a identidade da **CONTRATADA**.

Cláusula 17ª. A **CONTRATANTE** deverá efetuar o devido pagamento à **CONTRATADA**, em conformidade com o disposto no presente instrumento.

Cláusula 18ª. A **CONTRATANTE** deverá manter operacional um “WebService” ou possuir outra ferramenta compatível para receber de forma sistêmica e conforme padrões tecnológicos definidos no manual de integração, o retorno da avaliação por parte da **CONTRATADA**.

Cláusula 19ª. A **CONTRATANTE** se prestará em disponibilizar informações sobre os seus processos comerciais, bem como envidar esforços na busca e no fornecimento de informações relacionadas ao processo de venda e sobre os seus clientes, de modo a viabilizar o aperfeiçoamento dos modelos estatísticos desenvolvidos e garantir a eficácia da prestação de serviços pela **CONTRATANTE**.

Cláusula 20ª. A **CONTRATANTE** se obriga a enviar os dados de todos os eventuais *chargeback's (estornos)* relacionados ao número do pedido.

OBRIGAÇÕES E DIREITOS DA CONTRATADA

Cláusula 21ª. A **CONTRATADA** se obriga a realizar todos os atos relacionados aos serviços de análise de risco descritos na Cláusula 3ª do presente instrumento.

Parágrafo primeiro. A **CONTRATADA** se obriga a utilizar técnicas condizentes com os serviços de análise de risco a serem prestados, efetuando todos os esforços para a sua consecução.

Parágrafo segundo. A **CONTRATADA** empregará corpo técnico para a realização de pesquisa e desenvolvimento na área assessorada, bem como para a solução e prevenção de eventuais problemas, nomeando um responsável para a administração das atividades.

Cláusula 22ª. A **CONTRATADA** fornecerá à **CONTRATANTE** os esclarecimentos sobre as operações e disponibilizar ambiente para visitas e auditorias sempre que for solicitada e, em no máximo 48h.

Cláusula 23ª. A **CONTRATADA** fica responsável pelo suporte técnico, referente especificamente aos serviços contratados.

Cláusula 24ª. A **CONTRATADA** se obriga a manter confidenciais todos os dados a ela repassados pela **CONTRATANTE**.

Cláusula 25ª. A **CONTRATADA** fica obrigada a prestar os serviços aos quais se compromete pelo presente Contrato.

ATUALIZAÇÕES

Cláusula 26ª. Fica acertado entre as partes que a **CONTRATADA** poderá, sem interferência da **CONTRATANTE**, realizar todas as alterações que reconhecer como necessárias ao sistema de consultas.

VALOR E FORMA DE PAGAMENTO

Cláusula 27ª. Pela prestação dos serviços, a **CONTRATANTE** pagará à **CONTRATADA**, os valores descritos no **ANEXO II** deste contrato, nas condições nele estabelecidas.

Cláusula 28ª. A **CONTRATADA** se reserva no direito de alterar a tabela de preços definida no **ANEXO II** de acordo com sua conveniência, sem necessidade de aviso prévio à **CONTRATANTE**.

PROPRIEDADE INTELECTUAL

Cláusula 29ª. A **CONTRATADA** declara que o Produto **M - ClearSale**, incluindo o programa de computador **Workflow** em si e os respectivos manuais, documentos, relatórios, e quaisquer outros materiais de treinamento, suporte e manutenção que o acompanhem, ou seja, adicionalmente contratados, pertencem exclusivamente à **CONTRATADA**, que detém todos os direitos de propriedade intelectual associados, incluindo os direitos de autor, marcas, patentes, know-how, segredos comerciais, e quaisquer outros, referentes ao Produto e ao software nele incorporado, aqui considerados no seu todo e em quaisquer de suas partes, bem como à metodologia e tecnologia subjacentes, comprometendo-se a tomar todas as medidas cabíveis inerentes a defesa da **CONTRATANTE**, caso esta venha a ser notificada por qualquer terceiro no que se refere aos direitos autorais do Produto.

Cláusula 30ª. A **CONTRATADA** não será responsável por qualquer reclamação advinda da **CONTRATANTE** ou de **TERCEIROS** a respeito de direito autoral pelos códigos de programação ou materiais resultantes dos serviços por ela prestados e que sejam baseados:

- I. nas especificações providas pela **CONTRATANTE**;
- II. na contínua produção, propaganda, distribuição ou uso de qualquer código de programação e materiais após receber uma notificação para o cancelamento de tais atividades em face da existência de referida reclamação;
- III. numa combinação de qualquer código de programação ou material com um produto de software ou hardware, programa ou dado não fornecido pela **CONTRATADA**, desde que devidamente informado pela **CONTRATADA**;
- IV. na adaptação ou modificação de qualquer dos códigos de programação e materiais não efetuados pela **CONTRATADA**.

Cláusula 31ª. Eventualmente, serão produzidos relatórios constando os resultados técnicos e estatísticos pela **CONTRATADA** que somente poderão ser utilizados pelas partes para os fins do trabalho aqui contratado, salvo ajuste expresso em contrário.

Cláusula 32ª. Caso da prestação de serviços pela **CONTRATADA** resulte invenção, descobertas, aperfeiçoamentos ou inovações, os direitos de propriedade pertencerão à **CONTRATADA** e aos autores do trabalho que gerou desenvolvimento tecnológico, nos termos da Lei nº 9.279/96 (Código de Propriedade Industrial) ou legislação aplicável.

Cláusula 33ª. A equipe envolvida neste projeto se compromete a manter sigilo sobre os dados e informações decorrentes da consecução do presente contrato, salvo a **CONTRATANTE** autorize em contrário.

VIGÊNCIA DO CONTRATO

Cláusula 34ª. O prazo do presente contrato é indeterminado.

RESCISÃO

Cláusula 35ª. Caso haja interesse na rescisão do contrato, a parte interessada notificará a outra, por escrito, com antecedência mínima de 30 (trinta) dias.

Cláusula 36ª. A rescisão do presente instrumento não extinguirá os direitos e obrigações, decorrentes da celebração deste contrato e adquiridos durante sua vigência, que as partes tenham entre si e para com terceiros.

Cláusula 37ª. A **CONTRATADA** se reserva o direito de suspender sem notificação prévia todos os serviços prestados à **CONTRATANTE** quando, a critério da **CONTRATADA**, ficar caracterizada infração contratual, uso indevido pela **CONTRATANTE** dos serviços prestados ou quando necessário fazê-lo para proteger os interesses da **CONTRATADA** e de seus clientes, bem como para preservar a integridade de sua infraestrutura e serviços.

Parágrafo Único: A **CONTRATADA** se reserva no direito de rescindir o presente contrato, sem notificação prévia, acaso a **CONTRATANTE** não cumpra o disposto na cláusula 12ª.

Cláusula 38ª. As partes poderão rescindir de pleno direito o presente Contrato no caso de falência, concordata, liquidação judicial ou extrajudicial de qualquer uma das partes.

Cláusula 39ª. Rescindido o Contrato, por qualquer que seja o motivo, a **CONTRATADA** não fica obrigada a manter disponível, funcional, acessível ou armazenar cópia de segurança de dados, arquivos ou informações de qualquer natureza que pertençam ou estejam relacionadas à **CONTRATANTE** e que tenham sido colocadas, armazenadas ou geradas nos equipamentos da **CONTRATADA**.

DISPOSIÇÕES GERAIS

Cláusula 40ª. Salvo expressa autorização do **CONTRATANTE**, não pode a **CONTRATADA** transferir ou subcontratar os serviços previstos neste instrumento, sob o risco de ocorrer a rescisão imediata.

Cláusula 41ª. Qualquer serviço adicional, desde que acordado entre as partes, será objeto de termo aditivo ao instrumento original.

Cláusula 42ª. É livre à **CONTRATADA** ter seus próprios clientes, fora do âmbito deste contrato.

Cláusula 43ª. As cláusulas e condições estabelecidas neste contrato poderão ser alteradas mediante acordo entre as partes, a qualquer tempo, através de documento escrito e firmado por ambas. Qualquer omissão ou tolerância de qualquer das partes em exigir o estrito cumprimento das obrigações ora contratadas ou em exercer qualquer direito decorrente deste Contrato não constituirá novação ou renúncia, nem afetará seu direito de exercê-lo a qualquer tempo.

Cláusula 44ª. O presente Contrato contém expressões técnicas e termos em língua estrangeira, sobre os quais, desde já, as partes declaram-se cientes e conhecedoras de seus conteúdos, significados e expressões.

Cláusula 45ª. A responsabilidade da **CONTRATADA** por reclamações de qualquer espécie decorrentes dos Serviços e do M - ClearSale limitar-se-á aos danos diretos efetivamente incorridos pela **CONTRATADA** e em nenhum caso excederá a quantia paga pela **CONTRATANTE** no âmbito deste Contrato.

Cláusula 46ª. A **CONTRATADA** não será responsável por quaisquer danos indiretos; reclamações de terceiros, perdas ou danos de registros ou dados; custo de fornecimento de bens substitutos, de serviços ou de tecnologia alternativos, custo com paralisações; qualquer fato fora de seu controle razoável; quaisquer perdas e danos extraordinários, indiretos, incidentes ou conseqüentes, inclusive lucros cessantes, mesmo se a **CONTRATANTE** tiver ciência da possibilidade de tais danos ocorrerem.

Cláusula 47ª. As Partes declaram e concordam que este Contrato não implica a existência de qualquer vínculo empregatício entre si, seus administradores, empregados ou contratados, inclusive e especialmente para expressamente desobrigar qualquer das Partes em relação a encargos trabalhistas, previdenciários (INSS) ou fundiários (FGTS) da outra Parte, seus administradores, empregados ou contratados.

Cláusula 48ª. Todas as notificações/comunicações entre as Partes serão feitas por escrito, por carta protocolada, fac-símile, e-mail ou qualquer outro meio de comunicação em que se comprove a entrega a representante competente da Parte destinatária do objeto da notificação e fixarão o prazo para a resposta, quando for o caso, em até 5 (cinco) dias a contar da entrega da notificação/comunicação. As notificações/comunicações deverão ser encaminhadas aos respectivos endereços indicados no presente Contrato, a menos que outros endereços venham a ser fornecidos pelas Partes por escrito.

Cláusula 49ª. No caso de qualquer disposição deste Contrato vir a ser judicialmente declarada ilegal, ineficaz ou inexecutável, as disposições remanescentes permanecerão em pleno vigor e manterão sua eficácia.

Parágrafo único. As partes alterarão o contrato para dar efeito à cláusula declarada ilegal, ineficaz ou inexecutável, no prazo de 30 (trinta) dias contados da data da intimação da decisão judicial, desde que não implique desnaturação de seu objeto ou torne iníquas as obrigações das partes.

Cláusula 50ª. Este contrato e sua execução não acarretam nenhuma licença ou concessão de uso da marca **Clearsale**, razão pela qual a **CONTRATANTE** não poderá utilizar, exceto mediante prévia e expressa aprovação por escrito da diretoria de marketing da **CONTRATADA**, qualquer nome, marca, logotipo ou símbolo de propriedade da **CONTRATADA**, especialmente a **CONTRATANTE** reconhece que lhe é vedada a

M- Clearsale

veiculação da marca **Clearsale** nas páginas que hospedam o e-commerce, sob pena de responder pelas perdas e danos causados.

CASO FORTUITO OU DE FORÇA MAIOR

Cláusula 51ª. Na hipótese de ocorrência de caso fortuito ou de força maior, as partes não poderão ser responsabilizadas pelo não cumprimento de suas obrigações contratuais. Neste caso, a parte impossibilitada de cumpri-las deverá informar a outra de imediato, por escrito, da ocorrência do referido evento.

CASOS OMISSOS

Cláusula 52ª. Os casos omissos serão resolvidos de comum acordo, mediante reunião das partes para tal finalidade, devendo ser elaborado termo aditivo a este contrato e assinado pelas partes contratantes, observada a legislação vigente.

FORO

Cláusula 53ª. Para dirimir quaisquer controvérsias oriundas do presente CONTRATO, as partes elegem o foro da comarca de São Paulo-SP.

ANEXO I - DEFINIÇÕES

Para perfeito entendimento e interpretação deste instrumento contratual, são adotadas as seguintes definições:

- 1) **Venda não presencial com cartão de crédito:** Modalidade de venda na qual o estabelecimento não tem contato físico com o portador e/ou o cartão utilizado para a compra. São caracterizados como venda não presencial as transações via e-commerce e tele-vendas.
- 2) **Autenticação do e-consumidor:** autenticar, através de sistemas, técnicas especializadas e analistas treinados, que o comprador não presencial, que utiliza cartão de crédito é o verdadeiro portador do cartão em questão ou está devidamente autorizado pelo mesmo.
- 3) **SLA (Service Level Agreement):** Acordo de nível de serviço. Define os indicadores da operação de gestão de risco, quais sejam, tempo de resposta para o envio da decisão acerca do pedido e indicador de estorno.
- 4) **Estorno:** não reconhecimento da compra por parte do portador do cartão. Recebe a classificação de Fraude, Auto-Fraude ou Desacordo Comercial.
- 5) **Chargeback:** palavra de origem inglesa que significa “estorno”.
- 6) **Software Workflow:** É um Software desenvolvido pela ClearSale. É um sistema ASP (Application Solution Provider), ou seja, hospedado em servidores web, o qual contempla tela de análise, matriz de risco, filas e consulta a bureau de crédito. É uma das ferramentas utilizadas na autenticação do e-consumidor.
- 7) **Score e-confy:** O *score* é um indicador de propensão à fraude, que detecta perfis e comportamentos (do cliente legítimo e do ilegítimo), informando o risco da compra. Ferramenta utilizada na autenticação.
- 8) **Mesas de análise de Risco (pessoas analistas):** Analistas de Risco responsáveis por dar status ao pedido (Aprovado, Suspeito de Fraude, Cancelado pelo cliente, Reprovado por política do cliente (sem suspeita de Fraude), e Fraude confirmada), quando este não é aprovado sistemicamente.
- 9) **Eficiência Financeira na Gestão de Risco:** Conceito matemático que define o equilíbrio entre a aprovação automática proporcionada pelo Score e-confy e a análise manual dos pedidos, visando a calibração ótima entre estornos e tempo de resposta.
- 10) **Ticket Médio:** Valor médio dos pedidos processados pelo canal de vendas do e-commerce ou tele vendas.
- 11) **Estabelecimento:** a CONTRATANTE qualificada acima.
- 12) **Cliente Final:** Consumidor cliente da CONTRATANTE.
- 13) **Resultados da Pré-Análise:**

- a. **Parecer Aprovado:** Ocorre quando o pedido foi aprovado e liberado para venda.
- b. **Parecer Aguardando Análise:** Ocorre quando o pedido é direcionado para a Análise Manual.

14) Resultados da Análise Manual:

- c. **Parecer Aprovado:** Ocorre quando o pedido foi aprovado e liberado para venda.
- d. **Parecer Fraude confirmada:** Ocorre quando se consegue contato com o verdadeiro proprietário dos dados e este informa, durante o processo de análise, o não reconhecimento da transação, e o pedido não é liberado para venda.
- e. **Parecer Suspeito de Fraude:** Ocorre quando há fortes indícios de que uma compra seja objeto de fraude, com base na análise detalhada do pedido que não é liberado para venda.
- f. **Cancelado pelo Cliente:** Ocorre quando o Cliente do estabelecimento solicita o cancelamento do pedido, sem necessariamente alegar algum motivo.
- g. **Parecer Reprovado por política (sem suspeita):** Ocorre quando o pedido é recusado por outros motivos não relacionados a suspeita de fraude. Por políticas de negócio da CONTRATANTE ou regras de negócio da CONTRATADA.

15) Resultados da Classificação de estorno:

- h. **Classificação do pedido como Fraude Confirmada:** Ocorre quando realmente o proprietário do cartão não fez a compra ou não possui qualquer relação com o pedido.
- i. **Classificação do pedido como Auto-Fraude:** Ocorre quando o proprietário dos dados realizou a compra e dissimula dizendo que não realizou.
- j. **Classificação do pedido como Desacordo Comercial:** É configurado quando o proprietário do cartão fez a compra e deliberadamente, alegando um motivo, promove o não reconhecimento da compra.
- k. **Classificação do pedido como Fraude Amigável - Compras por terceiros:** É aquela em que o proprietário do cartão que não reconheceu a compra, após o contato, reconhece que pessoas do seu relacionamento efetuaram a compra utilizando o referido cartão e se dispõe a um acordo (pagamento ou devolução do produto).

ANEXO II – VALORES

Consoante teor da cláusula 27ª do contrato, a **CONTRATANTE** efetuará o pagamento à **CONTRATADA** de acordo com os valores e na forma abaixo especificados:

- 1) O pagamento será realizado na forma de aquisição de créditos na forma pré paga.
- 2) A compra de créditos será feita através da loja Monitoração ClearSale (www.clearsale.com.br/loja), que poderão ser pagos através de boleto bancário, cartão de crédito, ou outra forma de pagamento disponível no site.
- 3) O acesso a consulta à tela de análise, descrito na cláusula 4ª, alínea b, será cobrado R\$2,00 (dois reais) por pedido consultado.
- 4) A solicitação para análise manual (decisão), descrito na cláusula 4ª, alínea c, sem garantia, será cobrada conforme tabela abaixo, de acordo com a faixa de risco do pedido a ser analisado.

Criticidade	Valor Decisão
Baixo	R\$ 8,00
Médio	R\$ 10,00
Alto	R\$ 12,00
Crítico	R\$ 14,00

5) A solicitação para análise manual (garantido), descrito na cláusula 4ª, alínea c, com garantia, será cobrada conforme tabela abaixo, de acordo com a faixa de risco do pedido a ser analisado. O valor da porcentagem da Decisão Garantida (Garantido) não poderá ser inferior ao valor mínimo da tabela.

Criticidade	Valor Decisão (percentual do valor do pedido)	Taxa Mínima
Baixo	1,0 %	R\$ 8,00
Médio	1,5 %	R\$ 10,00
Alto	2,0 %	R\$ 12,00
Crítico	4,0 %	R\$ 14,00

ANEXO III

TERMO DE CESSÃO DE DIREITOS

Pelo presente instrumento particular de Cessão de Direitos de Crédito, (razão social CONTRANTE, CNPJ, sede, representante legal, nacionalidade, estado civil, profissão, CPF, RG, endereço), doravante denominado **CEDENTE**, **cede e transfere** à **CLEARSALE S.A.**, empresa com sede na Rua Vergueiro 3086, cj. 63, Vila Mariana, São Paulo - SP, CEP 04102-001, inscrita no CNPJ/MF sob nº 03.802.115/0001-98, neste ato representada, na forma de seu Contrato Social, por seu Representante Legal, Sr. **PEDRO PAULO CHIAMULERA**, doravante denominado **CESSIONÁRIO**, os direitos creditícios na quantia de R\$ (valor), referente à venda realizada pelo **CEDENTE** de (descrição do produto), na data de (data), ao Sr (nome, CPF, RG e endereço), representada pela Nota Fiscal nº (número e data de emissão da nota fiscal) e pelo pedido de nº (número do pedido processado pela ClearSale), cuja cópia segue anexa e pelo pedido de compra autorizado também anexo.

Esta cessão e transferência são feitas em caráter irrevogável e irretratável, dando-se ambos mutuamente, **CEDENTE** e **CESSIONÁRIO**, a mais ampla, rasa e geral quitação em relação às obrigações derivadas do presente instrumento, para mais nada reclamar, em tempo algum, sobre o objeto desta cessão, seja judicial ou extrajudicialmente.

O **CEDENTE** concorda que o preço da presente cessão, acordada nos termos das cláusulas 9ª e 10ª do contrato de **CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS VIA INTERNET E OUTRAS AVENÇAS** firmado entre as partes em (data) será pago pelo **CESSIONÁRIO**, através de depósito/transferência bancária na conta bancária especificada (dados da conta) pelo **CEDENTE**, cujo comprovante de depósito será o recibo pelo qual será dada plena e irrevogável quitação do seu pagamento.

O **CESSIONÁRIO**, por sua vez, declara concordar com a cessão, como também que o **CEDENTE** não se responsabiliza pelo recebimento do crédito ora cedido.

(cidade), (data)

CEDENTE

CESSIONÁRIO

(reconhecer firmas)