

TERMOS DE USO DONUZ

O presente documento regula juridicamente a relação entre VOCÊ (pessoa física ou jurídica) denominado **CONTRATANTE ou EMPRESA** e a DONUZ SERVIÇOS DE INFORMÁTICA LTDA, inscrita no CNPJ sob o nº 20.599.590/0001-28, com sede na Av. Bandeirantes, 545, Betim, MG, Brasil, CEP 32.670-295, doravante denominada **DONUZ**, para uso dos produtos DONUZ de acordo com o plano contratado. Por isso, é indispensável a leitura atenta dos termos a seguir.

Ao criar uma conta e/ou logar no PORTAL DONUZ, VOCÊ:

- afirma que leu e concorda com as condições gerais de contratação descritas neste documento;
- declara ser maior de 18 (dezoito) anos;
- afirma ter capacidade legal de representação da EMPRESA e estar autorizado a aceitar estes Termos de Uso em nome dela, sendo corresponsável se violá-los.

Estes Termos valerão durante o período contratado. As alterações que venham a surgir serão avisadas por e-mail ou através do PORTAL DONUZ e passarão a valer automaticamente após iniciar um novo período de contratação e/ou renovação automática. Caso a EMPRESA não concorde com as alterações, terá a faculdade de dar por rescindido o contrato, sem quaisquer ônus, cessando seu acesso ao PORTAL, bem como aos PRODUTOS disponibilizados pela DONUZ.

A versão mais atualizada está disponível pelo link <https://donuz.com.br/termos-de-uso-donuz.pdf> na tela de login e poderá ser baixada por VOCÊ, caso queira.

1. DEFINIÇÕES

Para o perfeito entendimento e interpretação, descrevemos a seguir os significados das palavras frequentemente utilizadas neste instrumento:

- a. **PORTAL DONUZ** ou simplesmente **PORTAL**: São as páginas ou sequência de páginas desenvolvidas pela DONUZ com a finalidade de ofertar o PRODUTO.
- b. **PRODUTO**: Conjunto de recursos dos softwares desenvolvidos e registrados em nome da DONUZ, licenciados em formato de planos a escolha da EMPRESA, que possibilitam o controle e processamento de informações e dados com objetivo de ter um programa de pontos e recompensas.
- c. **EMPRESA**: faz referência à CONTRATANTE.

- d. **USUÁRIO:** pessoa designada pela CONTRATANTE (funcionário ou não) que terá a permissão dela para acessar os PRODUTOS da DONUZ;
- e. **PESSOAS:** refere-se a pessoa que participa do programa de pontos e recompensas.
- f. **PERÍODO** ou **PERIODICIDADE:** Termo usado para referir-se ao período de contatação e pagamento do PRODUTO/PLANO.

2. DO OBJETO

- 2.1. Para realizar a contratação de um PRODUTO, a EMPRESA deve acessar o PORTAL DONUZ, escolher o plano desejado de acordo com a descrição de recursos, em seguida, deve preencher o formulário de cadastro para criar uma conta e realizar o pagamento referente a contratação.
- 2.2. A EMPRESA terá acesso às funcionalidades do PRODUTO na medida especificada no plano escolhido no momento da contratação. Os planos oferecidos pela DONUZ têm valores distintos, a depender das funcionalidades / recursos desejados, do período contratado e da quantidade de informações armazenadas nos servidores da DONUZ.
- 2.3. O acesso aos PRODUTOS será cedido à EMPRESA de forma não exclusiva, intransferível e temporária, de forma on-line, via internet, através do PORTAL, sujeitos às disposições destes Termos.
- 2.4. Os PRODUTOS licenciados através do PORTAL serão atualizados de forma automática, sempre que houver lançamento de nova versão. A DONUZ se reserva ao direito de poder modificar o PRODUTO a qualquer momento, incluindo, mas não se limitando a, alterações de funcionalidades, automações, layout, recursos técnicos e inclusão de melhorias.
 - 2.4.1. Atualizações que possam impactar em sua usabilidade regular serão previamente comunicadas à EMPRESA pela DONUZ.
 - 2.4.2. Caso a EMPRESA não concorde com as atualizações, poderá, no prazo máximo de 30 (trinta) dias após a notificação, rescindir a contratação sem qualquer ônus.
- 2.5. Os Produtos disponibilizados no PORTAL DONUZ são licenciados à EMPRESA da forma como estão. A EMPRESA deverá assegurar no ato da contratação que o PRODUTO escolhido atende às suas necessidades da forma como está disponível, não podendo imputar qualquer responsabilidade à DONUZ, caso verifique, no futuro, que o produto disponibilizado não atende à totalidade de suas necessidades.
- 2.6. Qualquer SERVIÇO, PRODUTO ou recurso adicional, não incluso no plano escolhido no ato da contratação, pode ser cotado junto à DONUZ, gerando orçamento e contrato a parte.

3. DO PAGAMENTO

- 3.1. O pagamento será de acordo com o plano e a periodicidade escolhidos, sempre na forma pré-paga e será devido mesmo que a EMPRESA não utilize ou acesse o PRODUTO.
- 3.2. O acesso ao PRODUTO será liberado em até 24 (vinte e quatro horas) úteis após a confirmação de pagamento.
- 3.3. A EMPRESA terá o direito de usar o PRODUTO durante todo o período contratado, não estando a DONUZ obrigada a restituir quantias já pagas caso a EMPRESA desista do PRODUTO/PLANO antes do fim do período pelo qual o pagamento foi efetuado.
- 3.4. Alguns recursos poderão ter custos adicionais de acordo com o uso. A EMPRESA será informada de forma antecipada sobre estes recursos e seus custos para decidir se deseja contratar e utilizar.
- 3.5. Em caso de atraso no pagamento, serão cobrados juros de 1% ao mês e multa de 2%.
- 3.6. As faturas recorrentes serão geradas no início de cada mês, com o vencimento previsto para a data que completa seu período de renovação.
 - 3.6.1. As faturas estarão disponíveis para acesso no PORTAL DONUZ e serão enviadas logo após serem geradas para o e-mail que a EMPRESA informa para este fim.
 - 3.6.2. Após a compensação do pagamento pelo sistema bancário, será gerada a nota fiscal que será enviada para o mesmo e-mail que foi a fatura.
 - 3.6.3. Caso não receba a fatura, a EMPRESA deverá solicitar à DONUZ até o vencimento o envio da segunda via sem ônus, juros e multa.
- 3.7. Após 10 (dez) dias de atraso no pagamento, o acesso ao PRODUTO será parcialmente suspenso, mas a conta e os dados ficarão armazenados por 90 dias para que a EMPRESA possa regularizar a situação.
- 3.8. Transcorridos os 90 dias e não tendo nenhum acordo sobre a reativação da conta e sobre a regularização da pendência financeira, considerar-se-á violação a estes termos por parte da EMPRESA, o contrato será cancelado definitivamente por falta de pagamento / inadimplência e a DONUZ não estará mais obrigada a manter os dados do EMPRESA em seus bancos de dados, podendo estes serem eliminados de forma irrecuperável.
- 3.9. O valor pago pelo plano escolhido será corrigido monetariamente a cada 12 (doze) meses com base na variação positiva do IPCA/IBGE ou outro índice que venha a substituí-lo no caso de sua extinção.

4. OBRIGAÇÕES DA DONUZ

- 4.1. A DONUZ envidará os seus melhores esforços para que o PRODUTO estejam disponíveis no regime de 24x7x365 (24 horas por dia, 7 dias por semana, 365 dias por ano) por, no mínimo, 98% (noventa por cento) do tempo de operação de cada mês.

- 4.1.1. Caso a disponibilidade, em qualquer mês, seja inferior à garantida anteriormente, a DONUZ concorda em conceder a EMPRESA um crédito proporcional ao percentual de tempo de indisponibilidade.
- 4.1.2. O referido crédito não é cumulativo e jamais excederá, em nenhuma circunstância, o valor mensal pago pela EMPRESA pelo PRODUTO.
- 4.1.3. Para fazer jus aos créditos previstos anteriormente, a EMPRESA deverá enviar solicitação formal à DONUZ, através do e-mail suporte@donuz.co, indicando a data e hora da(s) ocorrência(s). Dentro de 10 (dez) dias após a solicitação da EMPRESA, a DONUZ averiguará a solicitação e, se procedente, informará a EMPRESA o nível de crédito que será calculado sobre o valor do mês em que ocorreu o fato e que será descontado da fatura com vencimento no mês subsequente.
- 4.1.4. Não serão computados como minutos de paralisação no mês para efeito de cálculo da porcentagem do tempo de atividade do mês, as paradas decorrentes de:
- manutenção preventiva que será notificada pela DONUZ com pelo menos 8 (oito) horas de antecedência através de e-mail ou aviso no PORTAL. Estas são geralmente programadas, na medida do possível, durante os finais de semana ou em horários não comerciais nos dias de semana.
 - qualquer ocorrência alheia ao controle e diligência da DONUZ, tais como falta de energia fornecida pela concessionária, falhas nas operadoras interconectadas à rede, eventos de força maior e caso fortuito, entre outros, e a estes não se limitando.
- 4.2. A DONUZ oferece suporte técnico remoto em relação ao uso do PRODUTO de acordo com o plano contratado e por meio dos canais disponíveis em <https://www.donuz.com.br/contato/>. O suporte estará disponível regularmente em dias úteis de segunda a sexta-feira, das 8:00 às 18:00 horas (horário de Brasília), com tempo de resposta de até 24 (vinte e quatro) horas, não havendo quaisquer serviços de suporte técnico nas dependências físicas da EMPRESA.
- 4.3. A Donuz irá:
- utilizar as melhores práticas e procedimentos de segurança de dados para evitar vazamento, perda de dados e acessos não autorizados.
 - realizar backup diário dos dados da EMPRESA para poder restaurá-los em caso de perda ou danos dos dados.
 - corrigir eventuais bugs de funcionamento, quando houver, para que o PRODUTO funcione conforme o plano contratado.
 - manter sigilo dos dados do EMPRESA.

5. OBRIGAÇÕES DA EMPRESA

5.1. A EMPRESA é responsável por:

- pagar os valores devidos de acordo com o Plano escolhido.
- tratar a DONUZ e seus funcionários de forma respeitosa e urbana.
- manter sempre atualizado seu cadastro empresarial junto à DONUZ comunicando imediatamente por meio de acesso ao PORTAL, bem como pelos demais canais de comunicação da DONUZ, sempre que houver quaisquer alterações em seus dados, incluindo, mas não se limitando a endereço, telefone e e-mail para contato.
- todas as informações inseridas e enviadas ao PORTAL DONUZ, incluindo também, mas não somente, as ações / configurações realizadas por seus USUÁRIOS.
- solicitar, caso deseje, a completa remoção de seus dados antes do fim do período contratado.
- quaisquer violações legais a direitos de terceiros decorrentes da operação do PRODUTO de acordo com o presente termo.
- utilizar o PORTAL DONUZ unicamente para os fins estabelecidos no presente instrumento e somente para fins lícitos e de estrito acordo com a legislação brasileira; obter e custear quaisquer recursos necessários para utilização e funcionamento do PRODUTO contratado, incluindo e não se limitando aos hardwares, softwares e internet, sendo estes informados pela DONUZ. A EMPRESA está ciente que, se as configurações realizadas pelo USUÁRIO forem feitas da maneira errada, o sistema poderá apresentar funcionamento indesejado.

5.2. A EMPRESA está ciente que o e-mail informado por ela será a forma de comunicação eficaz, válida e suficiente para recebimento de comunicados relacionados à sua conta no PORTAL DONUZ, incluindo ações de cancelamento ou suspensão.

5.3. A EMPRESA será a única responsável pelo uso e guarda do login e senha de acesso ao PRODUTO contratado, juntamente com os USUÁRIOS que tenha habilitado no PORTAL DONUZ.

6. LIMITAÇÃO E ISENÇÃO DE RESPONSABILIDADE

6.1. A EMPRESA reconhece que a DONUZ não controla, nem aprova conteúdo e configurações que a EMPRESA adiciona aos PRODUTOS contratados. Sendo, pois, estes de total responsabilidade da EMPRESA, sem qualquer responsabilidade da DONUZ.

6.2. Não são de responsabilidade da DONUZ quaisquer perdas e danos suportados pela EMPRESA em função de problemas de software, hardware, sistemas e aplicativos da EMPRESA, fornecidos por terceiros, bem como perdas de dados, por invasões, vírus e qualquer outro evento que fuja ao controle e diligência da DONUZ, sendo a EMPRESA inteiramente responsável por sua conta para

acesso ao PORTAL, bem como por seus dados de logins e senhas para acesso em páginas de terceiros.

- 6.3. Qualquer dano, a qualquer título, decorrente de mau uso, acidente, imperícia, imprudência ou negligência na operação pela EMPRESA do PRODUTO, é de exclusiva responsabilidade dela, sem qualquer responsabilidade, solidária ou subsidiária, e a qualquer título, da DONUZ.
- 6.4. A DONUZ não assume qualquer responsabilidade por danos a EMPRESA decorrentes de tentativas de reparo ou alterações não autorizadas realizadas pela EMPRESA no PRODUTO, bem como invasões no sistema, vírus e outros elementos nocivos que deverão ser garantidos através de recursos de segurança pela EMPRESA em seus equipamentos de hardware ou software.
- 6.5. A EMPRESA declara estar ciente que pequenos defeitos de programação (conhecidos no ramo de tecnologia como “bugs”) são comuns a todos os softwares, isentando, assim, a DONUZ, de qualquer responsabilidade por danos decorrentes de tais bugs usuais, limitando a responsabilidade da DONUZ à correção desses pequenos defeitos de programação.
- 6.6. É de integral responsabilidade da EMPRESA a manutenção de contrato com quaisquer serviços e/ou produtos que sejam requisitos de utilização e funcionamento do PRODUTO, não sendo a DONUZ responsável por falhas de funcionamento de seu PRODUTO em decorrência dos serviços de terceiros.
- 6.7. Caso ocorra indenização decorrente do uso do PRODUTO, por danos diretos ou indiretos, se e quando existir alguma responsabilidade judicialmente comprovada, esta ficará limitada ao valor de 03 (três) mensalidades do plano contratado com a DONUZ.

7. VIGÊNCIA E CANCELAMENTO

- 7.1. O presente Contrato terá prazo de vigência de acordo com o PERÍODO do plano contratado, sendo renovado de forma automática por tempo indeterminado, podendo ser rescindido a qualquer tempo pela EMPRESA, mediante aviso prévio de 30 (trinta) dias, por meio de comunicação por escrito à DONUZ, por WhatsApp e/ou e-mail.
- 7.2. Os planos que possuem duração mínima estipulada em aditivo contratual, a parte interessada em cancelar deverá comunicar a outra parte mediante aviso prévio de 90 (noventa) dias. E, se o cancelamento estiver dentro do período mínimo contratado, deverá pagar multa, conforme Código Civil art. 408 a 416, de 50% (cinquenta por cento) sobre a soma dos valores que seriam devidos até a data prevista para o fim do período contratado.
- 7.3. Em caso de pedido de cancelamento, a EMPRESA está obrigada a cumprir suas responsabilidades contratuais, bem como pagar as devidas faturas durante o período de aviso prévio.

- 7.4. Caso o cancelamento seja feito antes do término de um período já pago, a EMPRESA não terá direito ao reembolso do período contratado, ficando disponível o acesso até o final do período pago.
- 7.5. Em caso de recontração após o cancelamento, a DONUZ não garante à EMPRESA a recuperação dos dados armazenados no sistema anteriormente. A recontração terá os mesmos efeitos práticos de uma nova assinatura e será disponibilizada a EMPRESA uma nova conta com banco de dados novo para início das operações.
- 7.6. A qualquer tempo a DONUZ poderá cancelar os contratos vigentes, a seu único critério, informando a EMPRESA com 90 dias de antecedência, período em que manterá o PRODUTO em pleno funcionamento. Transcorridos estes 90 dias, os serviços serão inteiramente interrompidos, não será mais possível acessar qualquer dos dados armazenados e os valores pagos antecipadamente pelos períodos não utilizados serão devolvidos.

8. PROTEÇÃO DE DADOS, PRIVACIDADE E CONFIDENCIALIDADE

- 8.1. As Partes declaram que cumprem toda a legislação brasileira vigente incluindo a Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018 (“LGPD”) e outras leis aplicáveis relacionadas à proteção de dados e privacidade e tomam medidas para garantir que seus empregados, agentes e subcontratados também o façam.
- 8.2. A EMPRESA é o controlador dos dados, conforme a LGPD, sendo responsável por coletar os dados pessoais das PESSOAS e decidir como eles serão tratados, deixando transparente para o titular dos dados por meio de seu regulamento e política de privacidade sobre como será sua coleta e tratativa.
- 8.3. A DONUZ é o operador dos dados, conforme a LGPD, sendo responsável por tratar os dados do controlador de acordo com as regras definidas pela EMPRESA dentro do PRODUTO.
- 8.4. A DONUZ, não irá utilizar ou tratar os dados pessoais para outros fins, se não aqueles que a EMPRESA definir, bem como não usará qualquer informação confidencial da EMPRESA para qualquer propósito fora do escopo contratado, salvo se expressamente autorizado por escrito.
- 8.5. A DONUZ poderá acessar seus dados para dar o suporte necessário, limitando o acesso das informações confidenciais da EMPRESA para seus empregados, contratados e agentes que necessitem de tal acesso para executar o que fora contratado e que tenham firmado os respectivos termos de confidencialidade com a DONUZ contendo previsões não menos rígidas do que as contidas no presente instrumento.
- 8.6. Nenhuma das partes deverá revelar os termos deste contrato ou de qualquer proposta a terceiros, sem o prévio e expreso consentimento da outra.
- 8.7. A obrigação de confidencialidade aqui prevista permanecerá vigente enquanto perdurar o caráter de confidencialidade das informações recebidas.

- 8.8. Em virtude da natureza do PORTAL, a DONUZ terá de notificar a EMPRESA sobre anúncios importantes relativos à sua operação. A EMPRESA consente com o recebimento destes durante o uso do PORTAL, declarando que tal fato não resulta em qualquer violação de sua privacidade.
- 8.9. A Donuz não irá enviar qualquer tipo de anúncio ou mensagem diretamente para as PESSOAS.

9. PROPRIEDADE INTELECTUAL E INDUSTRIAL

- 9.1. Pertencem exclusivamente à DONUZ os direitos de propriedade industrial e intelectual sobre os PRODUTOS licenciados através do PORTAL.
- 9.2. A EMPRESA não poderá ter acesso aos códigos fonte dos PRODUTOS, nem a suas camadas fechadas, ficando ciente que a tentativa de acesso a esses itens ou seu efetivo acesso por qualquer meio, constituirá violação de direitos autorais, sujeitando a EMPRESA às sanções previstas em Lei.
- 9.3. A EMPRESA não poderá, direta ou indiretamente, inclusive através de atos de seus prepostos, copiar, modificar, transferir, sublicenciar, ceder, vender, dar em locação, dar em garantia, doar, ou alienar a terceiros, os PRODUTOS a que tiver acesso através do PORTAL, sob qualquer forma ou modalidade, gratuita ou onerosa, provisória ou permanente, no todo ou em parte, nem os submeter a processos de engenharia reversa ou, ainda, traduzi-lo ou decodificá-lo, no todo ou em parte. As mesmas vedações aplicam-se a quaisquer documentações ou informações relativas aos PRODUTOS.
- 9.4. A DONUZ poderá citar em seu PORTAL e em sua publicidade a EMPRESA como CONTRATANTE do PRODUTO, bem como seus representantes / colaboradores e seus depoimentos.
- 9.5. A EMPRESA se compromete a não utilizar as especificações do PRODUTO ou permitir que terceiros as utilizem com vistas a criar outros de mesma destinação.
- 9.6. A DONUZ não garante que o PRODUTO operará em combinações com outros que não aqueles para os quais foram especificados no ato da contratação.
- 9.7. Os direitos não expressamente garantidos a EMPRESA através destes Termos são reservados à DONUZ.

10. PRÁTICAS ANTICORRUPÇÃO

As Partes declaram que cumprem toda a legislação brasileira vigente incluindo a Lei 12.846/13, a Lei 9.613/98 e os demais instrumentos regulatórios de combate à Corrupção, Lavagem de Dinheiro e Financiamento ao Terrorismo e tomam medidas para garantir que seus sócios, empregados, agentes e subcontratados também o façam.

11. DISPOSIÇÕES FINAIS

- 11.1. É vedado a EMPRESA ceder ou transferir a terceiros os direitos e obrigações decorrentes do presente instrumento, total ou parcialmente, salvo se em concordância prévia e expressa da DONUZ.
- 11.2. Todas as comunicações entre as partes poderão ser realizadas por carta, e-mail ou WhatsApp, ficando cientes que a validade jurídica de todas as comunicações fica condicionada a existência de protocolo ou aviso de recebimento, sob pena de serem tidas como não entregues.
- 11.3. No caso de um tribunal ou juízo competente julgar ilegal, nula ou ineficaz qualquer cláusula destes Termos, as restantes permanecerão em plena força e vigor. Se a decisão judicial, afetar substantivamente o equilíbrio das partes no presente acordo, elas deverão negociar, de boa-fé, uma alternativa que não contenha os vícios da(s) cláusula(s) invalidadas e que reflitam, na maior extensão possível, as suas intenções originárias.
- 11.4. A tolerância de uma parte para com a outra, relativamente a descumprimento de qualquer das obrigações assumidas, não será considerada renúncia a qualquer direito, constituindo mera liberalidade, que não impedirá a parte tolerante de exigir da outra o fiel cumprimento destes Termos, a qualquer tempo.

12. LEGISLAÇÃO APLICÁVEL E FORO

- 12.1. O presente Termo e o cumprimento das obrigações nele previstas, tendo em vista tratar-se de relação de natureza empresarial, serão regidos pelo Código Civil e demais leis civis em vigor na República Federativa do Brasil e interpretados de acordo suas disposições.
- 12.2. Elegem as partes o Foro da Comarca de Belo Horizonte, MG, como competente para dirimir qualquer dúvida ou controvérsia decorrente do presente Termo de Uso, renunciando a qualquer outro, por mais privilegiado que seja, ou venha a ser.