

TERMOS DE USO E SERVIÇO DONUZ

Estes Termos de Uso, ou simplesmente Termos, definem as condições para utilização do Software Donuz, representando a expressão final dos entendimentos mantidos entre as partes substituindo todas as conversas, discussões, negociações e propostas existentes, quer escritas, quer verbais, ocorrida entre as partes anteriormente à sua celebração.

A **DONUZ**, Razão Social: Donuz Serviços de Informática Ltda, pessoa jurídica de direito privado, doravante denominada simplesmente DONUZ, com sede à Avenida Bandeirantes, 545, Segundo Andar, Bairro Chácara, na cidade de Betim/MG, CEP 32.670-295, inscrita no CNPJ sob o n.º 20.599.590/0001-28, site <http://www.DONUZ.com.br>.

E **VOCÊ**, a Pessoa Jurídica ou Física cadastrada no Site da Donuz para usar nossos serviços em sua empresa, aqui chamada simplesmente VOCÊ, como CONTRATANTE e usuária do nosso Serviço.

Este é um contrato com validade jurídica perante a lei. Antes de utilizar nosso Serviço, leia com atenção.

CONSIDERAÇÕES INICIAIS

A **DONUZ** fornece, no formato Software como Serviço (SaaS), acesso às suas Tecnologias, desenvolvidas como solução para retenção e fidelização de clientes, através de seus sites e aplicativos na internet e seus subdomínios (ou simplesmente Sites), que nestes termos chamaremos sempre de PLATAFORMA DONUZ.

A PLATAFORMA DONUZ é destinada a empresas que desejam utilizar nossas tecnologias em seus negócios com o objetivo de reter e fidelizar seus clientes.

Estes Termos se aplicam a qualquer uso das Tecnologias da DONUZ e dos Serviço e se aplicam a VOCÊ a partir do momento em que VOCÊ acessar nossos Sites ou o Serviço, ainda que em período de testes ou de forma gratuita. A nossa política de privacidade também se aplica e VOCÊ pode acessar sempre em <https://donuz.com.br/politica-de-privacidade-donuz.pdf>

Estes Termos podem ser alterados a qualquer momento, e VOCÊ será avisado por e-mail ou através dos nossos Sites. VOCÊ sempre poderá acessar a versão mais atualizada pelo link donuz.com.br/termos-de-uso-donuz.pdf.

Ao acessar o Serviço e/ou efetuar um pagamento por um de nossos Planos, VOCÊ declara que leu e aceita totalmente estes Termos. Caso não esteja de acordo, VOCÊ não deverá continuar a acessar nosso Serviço.

Última atualização em 03 de fevereiro de 2020 às 10:02. [Visualize aqui a versão anterior.](#)

1 - TERMOS

1.1 O serviço objeto destes Termos, que chamaremos aqui de simplesmente de **SERVIÇO**, é: a disponibilização da PLATAFORMA DONUZ, sempre no formato SaaS (Software como Serviço) e “As is, As available” (como está, como disponível), conforme definido nas condições gerais acima e nestes Termos.

1.1.1 O Serviço é acessado online, através de login e senha exclusivos.

1.2 Ao aceitar seguir estes Termos e se cadastrar em um de nossos Sites para nossa Plataforma, VOCÊ se tornará um cliente Donuz e poderá utilizar o Serviço de acordo com estes Termos e com o plano de pagamento que VOCÊ escolher, entre os disponíveis para uso da Plataforma.

1.3 Antes de escolher um Plano e/ou fazer um pagamento, VOCÊ deve se assegurar de que VOCÊ realmente deseja usar o Serviço nas condições que oferecemos. Para isso, VOCÊ deve verificar estes Termos, os materiais disponíveis a respeito dos Serviço, as condições do Plano e, caso deseje, se cadastrar para um período de testes.

1.4 A Plataforma oferece um período para teste, quando VOCÊ poderá utilizar gratuitamente por período limitado. Para continuar a utilizar as Plataforma após o período de testes VOCÊ deverá escolher um dos Planos de pagamento que estiverem disponíveis.

1.5 Os Planos da Plataforma definem os valores, períodos, funcionalidades e/ou demais características do Serviço que estarão disponíveis para VOCÊ.

1.6 VOCÊ deverá manter seguros o seu nome de usuário e senha de acesso ao nosso Serviço e não revelar a terceiros. Se VOCÊ desconfiar ou souber que um terceiro não autorizado por VOCÊ tenha utilizado seu nome de usuário e senha, VOCÊ deverá fazer o procedimento de alteração de senha e nos avisar imediatamente e por escrito.

1.7 VOCÊ está contratando o uso do Serviço do modo em que está e conforme for disponibilizado por NÓS (“As is, As available”). As funcionalidades e características disponíveis para VOCÊ serão as previstas especificamente no Plano que VOCÊ escolher.

1.8 Trabalhamos a todo tempo em melhorias e atualizações da Plataforma visando sempre entregar a melhor tecnologia para VOCÊ. Por isso, novas funcionalidades poderão ser adicionadas e outras poderão ser modificadas ou descontinuadas durante o período do seu Plano.

1.9 VOCÊ sempre utilizará a versão mais atualizada dos nossos softwares. Por se tratar de Software como Serviço, as atualizações são aplicadas de forma automática a todos os clientes que utilizam a Plataforma e não é possível escolher utilizar versões anteriores.

1.10 Não está incluso o desenvolvimento, modificação ou personalização de nenhuma funcionalidade, de layout ou de outros aspectos do Serviço, exceto em casos onde haja um contrato expresso, prévio e por escrito conosco contendo as condições de tais modificações.

1.10.1 Alguns planos incluem serviços adicionais como consultoria, mentoria, integração, desenvolvimento de site e aplicativo fidelidade personalizados ou customizações. Quando seu plano incluir alguns destes serviços, haverá um anexo contratual constando os termos de cada serviço adicional com assinatura entre VOCÊ e a Donuz.

1.11 O uso do Serviço deve ser de acordo com estes Termos e com as finalidades para as quais cada Plataforma foi desenvolvida, porém, o seu uso fica sob sua própria conta e risco.

1.12 Não fornecemos garantias de obtenção de resultados a partir do nosso Serviço, sendo que nosso Serviço é o de permitir que VOCÊ acesse nossos softwares. Assim, VOCÊ fica ciente que os pagamentos pelo Serviço são devidos independente da obtenção de resultados ou, ainda, da sua utilização.

1.13 Para usar a Plataforma VOCÊ deverá consultar nossos Sites para aprender sobre o funcionamento de cada uma. Caso o Plano que VOCÊ escolher inclua suporte, VOCÊ poderá obter ajuda conforme definido no Plano escolhido.

1.13.1 Caso VOCÊ tenha dúvidas ou problemas, deverá consultar o FAQ e as nossas orientações para encontrar soluções antes de entrar em contato. Se VOCÊ ainda precisar de ajuda, entre em contato com nossa equipe de suporte identificando-se apropriadamente e descrevendo o problema com o máximo de detalhes possível, incluindo o link da página onde ocorreu o problema, as ações efetuadas antes e depois da ocorrência, imagens da tela e quaisquer outras informações que forem relevantes. Os prazos e horários de atendimento serão aqueles definidos no seu Plano.

1.14 Os dispositivos e navegadores que VOCÊ utilizar para acessar o Serviço, assim como a conexão à internet são de sua total responsabilidade.

1.15 A Plataforma e todos os aspectos do Serviço são online. Assim, para finalidades destes Termos, o local da prestação de serviço é o endereço de nossa sede.

2 - USO DO SERVIÇO

2.1 VOCÊ concorda e se compromete a usar o Serviço somente: a) para os fins lícitos e legítimos do seu negócio; b) para os fins adequados às finalidades de cada Plataforma; c) de acordo estes Termos; d) de acordo com as demais instruções dadas por NÓS durante todo o período em que VOCÊ usar o Serviço;

2.2 VOCÊ deverá utilizar cada Plataforma para a finalidade específica para qual foi desenvolvida.

2.3 Através da Plataforma VOCÊ poderá cadastrar pessoas para participarem de seu programa de pontos. Estas pessoas podem ser clientes, parceiros ou funcionários e aqui serão chamados de CLIENTES. Para estes clientes você poderá inserir pontos, enviar mensagens e realizar resgates de prêmios, entre outras funções conforme o plano escolhido. Caberá a VOCÊ definir e administrar a forma como VOCÊ conduzirá o uso do Serviço nos seus negócios.

2.3.1 As pessoas que usarão a Plataforma através da área administrativa serão chamadas aqui de Usuários. Caberá a você definir as permissões para os usuários.

2.3.2 A relação entre VOCÊ e o seus clientes, usuários, parceiros de negócios, funcionários ou terceiros em geral é uma responsabilidade exclusivamente sua. VOCÊ nos manterá isentos de qualquer responsabilidade relacionada a eles incluindo, mas não se limitando a reclamações, ações judiciais ou indenizações que possam vir a ser exigidas. VOCÊ desde já concorda que nos reembolsará caso sejamos obrigados a arcar com custos, inclusive de honorários advocatícios, decorrentes de tais situações.

2.4 As suas ações e as ações dos seus Usuários ao utilizar a Plataforma são uma responsabilidade sua e VOCÊ é o único responsável juridicamente com relação a elas. VOCÊ nos manterá isentos de responsabilidades com relação a elas. VOCÊ desde já concorda que nos reembolsará caso

sejamos obrigados a arcar com custos, inclusive de honorários advocatícios, decorrentes de tais situações.

2.5 VOCÊ é totalmente responsável pela forma como VOCÊ usará a Plataforma, por administrar o seu uso da Plataforma e suas funcionalidades, subir arquivos ou tomar quaisquer ações no uso do Serviço.

2.6 Tudo o que for inserido na Plataforma, que nestes Termos chamaremos de simplesmente de Conteúdo, é de sua responsabilidade. Conteúdo inclui sem limitações: logos, imagens, marcas, arquivos de vídeo, textos, áudios, mídias em geral, informações, dados pessoais, dados genéricos, dados relacionados aos seus negócios em geral e aos seus Usuários, cadastros em geral ou qualquer outra propriedade intelectual ou dados que vierem a ser inseridos na Plataforma.

3 – CUSTOS

3.1 Uma vez escolhido um Plano, ele passa a fazer parte indissociável destes Termos e é sua obrigação efetuar os pagamentos nos valores e periodicidade previstos.

3.2 Os Planos disponíveis para a Plataforma poderá sofrer alterações a qualquer momento. O Plano que VOCÊ escolher permanecerá sem alterações até a data de encerramento de sua vigência.

3.3 VOCÊ paga pelo Plano para que a Plataforma fique disponível para que VOCÊ acesse por um período de tempo limitado, este período inclui o tempo que VOCÊ levará para configurar a Plataforma, fazer ajustes ou aprender a utilizá-las. Os pagamentos são devidos mesmo que VOCÊ não utilize ou acesse a Plataforma.

3.4 Todo serviço que não estiver incluso em seu Plano será cobrado à parte e VOCÊ concorda desde já que pagará pelos serviços adicionais que VOCÊ solicitar, conforme o preço definido para cada um.

3.5 Se a qualquer tempo VOCÊ deixar de efetuar um pagamento na data devida, o seu acesso ao Serviço poderá ser bloqueado a qualquer momento e seu Plano poderá ser cancelado. Neste caso, VOCÊ ainda deverá pagar os valores vencidos de acordo com o seu Plano, independente de ter usado ou não o Serviço.

3.6 Em caso de atraso ou falta de pagamento, juros de 1% ao mês e multa de 2% serão aplicados. Poderemos utilizar os meios de proteção ao crédito disponíveis e também cobrar esses valores de forma extrajudicial ou judicial.

4 - RENOVAÇÕES E CANCELAMENTOS

4.1 Todos os Planos são renovados automaticamente por períodos iguais e nas mesmas condições.

4.2 Planos Anuais, Semestrais ou Trimestrais possuem preços/condições especiais para pagamentos antecipados pelo período completo do Plano (ano, semestre ou trimestre). Por este

motivo, estes Planos não são passíveis de cancelamento antecipado. Ao escolher um destes Planos VOCÊ terá o Serviço disponibilizado durante todo o período do Plano escolhido.

4.2.1 Caso VOCÊ não queira renovar o seu Plano, por qualquer motivo, VOCÊ deverá nos avisar pelo menos 30 (trinta) dias antes do fim do seu Plano.

4.2.2 Ainda que VOCÊ deixe de utilizar os Serviços antes da data de fim do seu Plano, por qualquer motivo, VOCÊ permanecerá responsável pelo pagamento do valor total do seu Plano e por quaisquer itens adicionais que VOCÊ tenha solicitado. Estes valores não são reembolsáveis.

4.3 Os Planos mensais são aqueles com pagamentos fixos mensais ou, ainda, aqueles que não possuem pagamentos fixos ou somente pagamentos variáveis mensais. O Planos mensais são válidos pelo período de 12 (doze) meses, ou ainda, outro período, caso esteja expressamente previsto em seu Plano.

4.3.1 Os Planos mensais: Simple e Lite, podem ser cancelados a qualquer momento por você ou pela Donuz sem que haja aviso prévio ou pagamento de multas.

4.3.2 Os Planos mensais: Essencial, Advanced ou Enterprise, para que seja cancelado é necessário da parte que deseja cancelar, um aviso com pelo menos 90 (noventa) dias de antecedência, ficando as partes obrigadas a cumprir suas responsabilidades contratuais neste período. Considerando que as partes fizeram um investimento para a implantação do programa, a parte que cancelar, deverá pagar uma 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 seu Plano.

4.3.3 Caso VOCÊ tenha valores em aberto ou com parcelas a vencer, inclusive referentes a itens adicionais que tenham sido solicitados, (como personalizações, treinamentos, etc.), VOCÊ deverá fazer o pagamento na data da rescisão.

4.4 Caso VOCÊ não faça os pagamentos na data devida, os serviços serão suspensos através do bloqueio do seu acesso ao Serviço e a Plataforma. Neste caso, ficaremos autorizados a apagar definitivamente os dados constantes da Plataforma. VOCÊ será avisado por e-mail sobre o atraso no pagamento para que possa regularizá-los.

4.5 Em nenhuma hipótese os pagamentos pelo Serviço serão reembolsados.

5 - SEUS DEVERES

5.1 VOCÊ declara que todos os dados pessoais, empresariais, de cobrança e de contato que VOCÊ forneceu em seu cadastro são verdadeiros e que estão corretos. Caso eles mudem em algum momento, é sua responsabilidade atualizá-los em seu cadastro imediatamente.

5.2 Ao contratar o Serviço em nome de uma pessoa jurídica, VOCÊ deve garantir que é o responsável autorizado a efetuar a contratação em nome dela, nos termos do contrato ou estatuto social, vinculando a pessoa jurídica a estes termos e ao Plano.

5.3 VOCÊ declara que seguirá estes Termos e qualquer outro acordo que VOCÊ tiver por escrito conosco.

5.4 VOCÊ declara, desde já, que o Conteúdo inserido na Plataforma estará sempre de acordo com as leis aplicáveis a ele, inclusive no que se refere a direitos autorais ou direitos de terceiros.

5.5 VOCÊ é o único responsável por seguir as obrigações legais e fiscais que se apliquem aos serviços por VOCÊ prestados através da Plataforma e no uso do nosso Serviço.

5.6 Não é permitido a VOCÊ: ceder, sublicenciar, vender, dar em locação ou em garantia, doar, alienar de qualquer forma, transferir total ou parcialmente, sob quaisquer modalidades, gratuita ou onerosamente, provisória ou permanentemente, o Serviço contratado através destes termos, a não ser que exista acordo expresso, prévio e por escrito conosco.

5.7 VOCÊ não pode tomar ações que prejudiquem, causem erros ou que atrapalhem a utilização da Plataforma, do Serviço ou dos nossos Sites.

5.8 VOCÊ não pode utilizar o Serviço de forma geral, incluindo, sem limitação, nossos Sites, a Plataforma e todas as suas funcionalidades, áreas de Suporte e outros meios de contato com nosso Suporte, as ferramentas de comunicação disponíveis na Plataforma ou em nossos Sites, como por exemplo chats, fóruns, e-mails, mensagens, para: a) inserir, publicar, distribuir, enviar ou comunicar Conteúdos, mídias, textos, materiais, dados, informações ou mensagens que violem quaisquer leis (incluindo nossos direitos autorais ou de outros que VOCÊ não tenha direito de usar); b) enviar comunicações ou mensagens indevidas de qualquer tipo para qualquer pessoa (por exemplo: spam ou correntes); c) inserir, publicar, distribuir, enviar ou comunicar Conteúdos, mídias, textos, materiais, dados, informações ou mensagens que sejam abusivos, difamatórios, ameaçadores ou injuriantes para qualquer pessoa; d) inserir, publicar, distribuir, enviar ou comunicar Conteúdos, mídias, textos, materiais, dados, informações ou mensagens que sejam ofensivas, obscenas ou discriminatórias de qualquer tipo; e) tentar acessar Plataforma, funcionalidades, Serviço ou informações que VOCÊ não tenha expressa permissão para acessar e/ou não estão inclusos em seu Plano; f) usar uma identidade falsa, cometer quaisquer fraudes ou usar uma identidade falsa para cometer fraudes; g) executar malwares, spywares, ou tomar quaisquer ações prejudiciais e/ou maliciosas, que interfiram na nossa rede e/ou de terceiros ou, ainda, que tenham a finalidade de acessar informações não autorizadas tanto nossas quanto de terceiros ou outros; h) utilizar software ou qualquer meio que possa prejudicar ou impedir o Serviço tais como pingging, war dialing, mail-bombs, ataques, etc; i) usar o Serviço de forma abusiva, de modo não autorizado, de modo contrário a estes Termos ou com finalidade diferente para a qual foi disponibilizado por NÓS; j) criar mais de uma conta com a finalidade de utilizar o Serviço em período de testes por mais tempo que o disponibilizado e/ou para evitar fazer pagamentos pelo Serviço;

5.9 VOCÊ se compromete a não agir ou se omitir de forma a nos responsabilizar por qualquer fato ou assunto relacionado aos seus negócios ou relações com os seus Usuários, empregados ou terceiros.

5.10 VOCÊ não poderá dar nenhuma garantia ou se responsabilizar perante terceiros ou Usuários em nosso nome ou com base em nosso Serviço.

6 - PARÂMETROS DO SERVIÇO

6.1 NÓS faremos o máximo para que o acesso à Plataforma permaneça disponível 24 horas por dia, 7 dias por semana durante o período do seu Plano. O nível de Serviço é garantido nos termos do SLA - Service Level Agreement (Clausula 14). Não prometemos ou garantimos que o Serviço será imune a falhas, interrupções, falhas de segurança, indisponibilidades, ou outros problemas

que podem ocorrer durante o seu uso, assim como qualquer outro serviço no formato SaaS (software como serviço).

6.1.1 As situações acima mencionadas são esperadas durante o uso do Serviço e são consideradas normais. Por este motivo, problemas, perdas ou danos que possam ocorrer por causa delas não são de nossa responsabilidade. Nestes casos, serão sempre aplicados os termos do SLA (Clausula 14).

6.2 O Serviço ou partes dele poderá ficar totalmente indisponível por alguns momentos para manutenção ou em decorrência de erros. Se, por algum motivo, o Serviço precisar ser interrompido por mais tempo do que o esperado, nos esforçaremos para enviar um comunicado a respeito do ocorrido através da Plataforma ou por e-mail. Nestes casos, também se aplicam os termos do SLA (Clausula 14).

6.3 As informações que constam na Plataforma e em nossos Sites poderão mudar eventualmente. Tentaremos manter as informações sempre atualizadas, mas não garantimos que estarão corretas a todo momento.

6.4 O Serviço em geral e a Plataforma atenderão às finalidades para as quais foram desenvolvidas. NÓS não prometemos ou garantimos que o Serviço atenderá requisitos ou necessidades específicas do seu negócio.

6.5 Caso tenha dúvidas sobre funcionalidades e como utilizá-las VOCÊ poderá consultar nosso FAQ, Sites, materiais informativos ou área de suporte, conforme o seu Plano, caso tenha dúvidas sobre funcionalidades específicas e como utilizá-las.

6.6 É de Sua responsabilidade verificar regularmente se o Serviço lhe atende e se continuará ou não a utilizá-lo. Caso não deseje mais utilizar, deverá solicitar o cancelamento de acordo com o item 4 - RENOVAÇÕES E CANCELAMENTOS e nos limites do seu Plano.

6.7 Por causa da natureza do Serviço que prestamos e da forma como a Plataforma funciona, na qualidade de Software como Serviço, não somos responsáveis por por: a) equipamentos ou dispositivos utilizados para acessar o Serviço; b) fatos ocorridos por falta de cumprimento destes Termos ou de não seguir nossas instruções; c) ações ou omissões de quaisquer pessoas, incluindo Usuários, que interrompam o acesso à Plataforma ou suas funcionalidades; d) Conteúdos ou serviços de terceiros, ainda que estejam integrados à Plataforma ou que um link para eles esteja em nossos Sites ou Plataforma; e) erros em e/ou causados por Conteúdos corrompidos, incompatíveis, inadequados ou excessivos; f) erros causados pelo mau uso ou uso inadequado das funcionalidades da Plataforma; g) perda ou corrupção de dados ao utilizar a Plataforma ou outros problemas que VOCÊ possa ter ao acessar a Plataforma ou nossos Sites; h) erros causados por falta, instabilidade, baixa velocidade ou qualquer outro problema de conexão à internet; i) perdas e danos decorrentes do uso ou impossibilidade de uso dos nossos Sites, do Serviço, da Plataforma ou suas funcionalidades; j) perdas ou corrupções de dados que possam ocorrer durante o uso do Serviço. NÓS utilizamos métodos para evitar a perda ou corrupção de dados, porém não garantimos ou prometemos que não vão ocorrer; l) pela divulgação ou cópia indevida por parte dos seus Usuários, seus colaboradores ou terceiros do Conteúdo. NÓS trabalhamos com métodos para evitar que Conteúdos sejam baixados de modo não autorizado através da Plataforma, em alguns casos, funcionalidades para este fim podem ser contratadas à parte, porém, devido às próprias características online do Serviço, não prometemos ou garantimos total segurança.

6.8 VOCÊ declara estar ciente que ao acessar e utilizar o Serviço para finalidades de seu negócio, as leis de defesa do consumidor não se aplicam, uma vez que não será VOCÊ o destinatário final do Serviço.

6.8.1 Também não se aplica ao nosso Serviço o direito de arrependimento no prazo de 7 (sete) dias previsto no Código de Defesa do Consumidor, uma vez que ofertamos períodos de testes que possibilitam que VOCÊ tenha contato com o Serviço para verificar se é o que VOCÊ deseja, antes de escolher um Plano, assim como disponibilizamos publicamente as informações sobre o Serviço, Plataforma, estes Termos e formas de cancelamento para que a sua escolha seja feita de forma consciente e bem informada, não sendo o caso de um serviço contratado sem a possibilidade adequada de reflexão.

7 - LIMITAÇÃO DE RESPONSABILIDADE

7.1 VOCÊ fica ciente que indisponibilidades ou erros poderão ocorrer, assim como em qualquer outro serviço online, e não podem ser classificados como falha na prestação do Serviço. Em nenhuma hipótese seremos responsáveis por perdas e/ou danos decorrentes destes fatos, tanto com relação a VOCÊ como aos seus Usuários ou terceiros.

7.2 O nível de disponibilidade de serviço é garantido conforme SLA - Service Level Agreement (Clausula 14). De acordo com a porcentagem mensal de indisponibilidade ocorrida, serão aplicados descontos sobre o valor do seu Plano.

7.3 Em nenhuma hipótese, o valor total de indenizações decorrentes do uso do Serviço em geral, com base nestes Termos ou ainda, com base em lei, seja na esfera judicial ou extrajudicial, poderá exceder o valor referente ao mês anterior à ocorrência dos fatos que deram causa à solicitação de indenização.

7.4 O Serviço prestado com base nestes Termos não gera, em nenhuma hipótese, vínculo empregatício entre NÓS e VOCÊ ou qualquer pessoa ligada a NÓS ou a VOCÊ, incluindo-se, mas não se limitando a empregados, sócios, diretores, representantes e prestadores de serviços. NÓS temos plena autonomia para fornecer o Serviço a nosso critério.

8 - COMUNICAÇÃO

8.1 Quando VOCÊ fizer qualquer comunicação através da Plataforma ou se comunicar conosco através da Plataforma, Área de Suporte, E-mail, Chat, Skype, Whatsapp, telefone ou de outra forma, VOCÊ declara que é a pessoa correta e está autorizado a fazer este contato.

8.2 NÓS não temos obrigação de averiguar a legitimidade das comunicações efetuadas através destes meios.

8.3 Ao se comunicar conosco por qualquer meio, VOCÊ deverá se comunicar de forma profissional e respeitosa, de acordo com o item 1.6 e com estes Termos em geral.

8.4 As ferramentas de comunicação disponíveis no Serviço deverão ser usadas com cuidado, como em qualquer outro ambiente na internet, sendo que VOCÊ deverá monitorar e se responsabilizar pelo seu uso e do uso dos seus Usuários. Porém, nos reservamos o direito de

remover mensagens ou comunicações publicadas na Plataforma a qualquer momento, caso violem estes Termos, direitos nossos ou de qualquer pessoa.

8.5 VOCÊ declara que nos isentará de qualquer reclamação, ação judicial ou indenização de qualquer tipo que possa vir a ser requerida por motivo das comunicações feitas no uso do Serviço.

9 - NOSSA PROPRIEDADE INTELECTUAL

9.1 NÓS somos os únicos proprietários de todos os direitos referentes à Plataforma que disponibilizamos e ao Serviço em geral. Isto inclui: a propriedade dos softwares (Plataforma) e seus códigos-fonte, Sites, designs, do domínio donuz.com.br, donuz.co e todos os seus subdomínios, de qualquer conteúdo disponibilizado por nós em nossos softwares e Sites, tudo isto, chamaremos aqui de Propriedade Intelectual.

9.2 VOCÊ não pode copiar, reproduzir ou retrabalhar nossa Propriedade Intelectual e nenhum de seus aspectos sem a nossa autorização prévia, expressa e por escrito. VOCÊ também não pode copiar, reproduzir ou retrabalhar propriedade intelectual de terceiros que vierem a ser por NÓS disponibilizadas ou que estiverem disponíveis em nosso Serviço.

9.3 VOCÊ não pode fazer ou deixar que outros façam: Copiar, alterar, distribuir, expor, licenciar, modificar ou reproduzir, praticar engenharia reversa de qualquer modalidade ou utilizar nossa Propriedade Intelectual, a não ser que haja acordo expresso, prévio e por escrito conosco. 9.4. Em nenhuma hipótese, VOCÊ será autorizado a acessar os nossos códigos-fonte, servidores e bancos de dados, assim como informações confidenciais a eles relacionadas.

10 - SEU CONTEÚDO

10.1 VOCÊ declara e garante que é o proprietário ou que tem autorização para usar os direitos de todos os dados que forem inseridos na Plataforma, incluindo-se mas não se limitando aos Conteúdos e dados pessoais, que aqui chamaremos de simplesmente de Conteúdo.

10.2 O seu acesso ao Conteúdo constante na Plataforma depende do seu pagamento pelo Serviço e seu do cumprimento destes Termos.

10.3 Ao utilizar o Serviço, VOCÊ nos autoriza expressamente a usar, copiar, transmitir, armazenar e fazer backups de todo o Conteúdo para o propósito de permitirmos que VOCÊ e seus USUÁRIOS acessem e utilizem a Plataforma e os Serviço em geral e para qualquer outro propósito relacionado ao funcionamento da Plataforma e à disponibilização do Serviço.

10.4 VOCÊ deve manter e guardar cópias de todo o Conteúdo que for inserido na Plataforma, sendo esta uma responsabilidade sua.

10.4.1 NÓS utilizamos as melhores práticas e procedimentos para evitar a perda de dados, incluindo um sistema diário de backups do Conteúdo constante na Plataforma, mas não há garantia que não haverá perda de dados.

10.4.2 O Serviço não inclui a entrega de arquivos com backups de dados inseridos na Plataforma.

10.5 É também sua total responsabilidade, caso deseje, remover ou recuperar por sua própria conta todo Conteúdo antes do fim do seu Plano.

10.6 Após o cancelamento do seu Plano ou do seu acesso ao Serviço por qualquer motivo, nós ficaremos autorizados a apagar definitivamente todo Conteúdo existente na Plataforma e, uma vez apagado, não mais será possível a sua recuperação.

11 - CONFIDENCIALIDADE

11.1 NÓS prezamos pela segurança das suas informações e por isso, o seu Conteúdo é tratado por nós como informação confidencial.

11.2 NÓS não divulgaremos ou revelaremos o seu Conteúdo a terceiros, a não ser que essa divulgação seja exigida por lei ou ordem judicial. Neste caso, NÓS avisaremos VOCÊ com antecedência sobre esta necessidade.

11.3 NÓS também não faremos modificações ou exclusões no seu Conteúdo, porém, podem acontecer casos em que isso seja necessário para manter a operação do Serviço, como por exemplo: por motivos de segurança; quando algum dado for a causa de problemas técnicos; quando o seu Conteúdo violar estes Termos.

11.4 A confidencialidade deixa de existir quando o seu Conteúdo for publicado, divulgado ou revelado por VOCÊ ou por terceiros, seja através do seu uso do Serviço ou por outros meios.

11.5 Para a sua segurança, a transmissão dos dados em nossos sistemas são criptografadas. Porém, não podemos garantir segurança da transmissão de dados e/ou informações através da internet, assim como nenhum outro fornecedor de serviços online.

11.6 Para o funcionamento da Plataforma e do Serviço em geral, o seu Conteúdo precisa ser processado, armazenado e utilizado por NÓS em nossos sistemas. Por isso, VOCÊ concorda e nos autoriza a tomar tais ações para os propósitos relacionados ao fornecimento do Serviço.

11.7 Ao usar nosso Serviço, VOCÊ nos dá autorização para incluir seu nome e logomarca em nossos materiais de publicidade e Sites informando que VOCÊ é um cliente. Caso VOCÊ deseje retirar esta autorização, basta nos informar por escrito.

11.8 NÓS utilizamos cookies ou outros dispositivos para identificar o uso dos nosso Serviço, incluindo os nossos Sites. As informações coletadas através destes dispositivos serão utilizadas por NÓS para melhorar e expandir nosso Serviço e em ações de marketing, mas NÓS não divulgamos ou vendemos essas informações sem a sua permissão prévia.

11.9 As informações sobre NÓS, nossos softwares e Serviço que VOCÊ tomar conhecimento ao usar nosso Serviço também são confidenciais, por isso VOCÊ não poderá divulgá-las nem utilizá-las em benefício próprio que não esteja previsto expressamente nestes termos.

12 - DADOS PESSOAIS

12.1 Nestes termos, Dados Pessoais são: as informações relacionadas à pessoa natural identificada ou identificável que forem inseridos na Plataforma e no Serviço em geral.

12.2 NÓS temos como prioridade entregar um Serviço seguro para VOCÊ. Por isso, desenvolvemos nossos softwares de forma a privilegiar a sua privacidade. Para isso, usamos de práticas de segurança como: protocolos e software de criptografia na transmissão de dados; medidas físicas, eletrônicas e de procedimento com relação à coleta, armazenamento e divulgação de dados pessoais.

12.3 Tanto VOCÊ como a Donuz devem seguir a legislação vigente que tratar da proteção de Dados Pessoais, no que for aplicável a cada uma.

12.4 De acordo com o item 10.1 destes Termos, o Conteúdo, incluindo todo Dado Pessoal, é tratado por nós como sua propriedade e é confidencial até que seja publicado por VOCÊ ou por terceiros.

12.5 De acordo com o item 10.1 destes Termos, VOCÊ garante ser o proprietário ou que possui autorização para usar o Conteúdo inserido na Plataforma, isto inclui todos os dados pessoais. Nós trataremos todos os dados pessoais como uma propriedade sua e são confidenciais até que sejam publicados por VOCÊ ou por terceiros.

12.5.1 É responsabilidade sua obter autorizações dos titulares dos Dados Pessoais para coletar, tratar, utilizar, compartilhar todos os Dados Pessoais inseridos ou coletados através do seu uso do Serviço e quaisquer outras autorizações que forem necessárias para que VOCÊ cumpra a legislação de proteção de Dados Pessoais.

12.6 VOCÊ é o único controlador de todos os Dados Pessoais inseridos na Plataforma, sendo VOCÊ o único responsável perante os titulares destes dados pessoais na qualidade de Controlador de dados.

12.7 VOCÊ nos autoriza expressamente a tratar os Dados Pessoais como operadores de dados. Esta autorização inclui usar, copiar, transmitir, armazenar, fazer backups, para os propósitos de permitir que VOCÊ e seus Usuários acessem o Serviço; para qualquer outro propósito necessário à viabilização da prestação do Serviço e ao legítimo interesse dos nossos negócios.

12.8 VOCÊ nos concede autorização para armazenar e tratar os Dados Pessoais no Brasil e em outras países em que possamos ter servidores.

12.9 Os Dados Pessoais serão tratados automaticamente por NÓS de acordo com as orientações dadas por VOCÊ através das funcionalidades disponíveis na Plataforma, sempre dentro dos limites técnicos da Plataforma, destes Termos e do seu Plano.

12.10 É de sua responsabilidade, na condição de proprietário e controlador dos Dados Pessoais, manter e guardar cópias de todos eles, guardar seu sigilo, eliminar, prestar informações aos titulares e tomar todas as medidas necessárias ao cumprimento da legislação aplicável e vigente.

12.11 NÓS adotamos as melhores práticas e procedimentos para evitar a perda de Conteúdos, incluindo um sistema diário de backup, porém, não há garantia de que não ocorrerá perda de quaisquer dados, incluindo-se os Dados Pessoais.

12.12 Caso VOCÊ deseje excluir definitivamente Dados Pessoais específicos durante o seu uso do Serviço, deverá nos solicitar por escrito a exclusão, informando detalhadamente quais dados VOCÊ deseja excluir do sistema.

12.13 É de responsabilidade sua, caso deseje, remover da Plataforma todos os Dados Pessoais antes do fim do seu Plano ou do encerramento do seu acesso ao Serviço.

12.14 Os Dados Pessoais serão guardados por NÓS, de acordo com a lei, pelo tempo: a) necessário para cumprir os objetivos relacionados a estes Termos; b) necessário para cumprimento de lei, inclusive para fins fiscais e contábeis; c) que for necessário, de acordo com a finalidade de seu uso;

12.15 Os dados pessoais serão eliminados por NÓS definitivamente de acordo com a lei aplicável.

12.16 Aplicam-se também aos dados pessoais o item 10 destes Termos.

13 - CONSENTIMENTO PARA COMPARTILHAMENTO DE DADOS PESSOAIS

13.1 VOCÊ nos autoriza a compartilhar os Dados Pessoais com os fornecedores de tecnologias que usamos em nosso Serviço, por exemplo, gateways de pagamento e de servidores. Eles ficam autorizados a tratar os dados, exclusivamente para o propósito de permitir que VOCÊ e seus Usuários utilizem nossa Plataforma e Serviço.

14 - SLA - SERVICE LEVEL AGREEMENT

14.1 A Donuz fornece o acesso à Plataforma com margem de erro de 3 pontos percentuais na disponibilidade mensal (uptime). Ou seja, é esperado e considerado normal que o uptime da Plataforma seja de no mínimo 97%. Caso a Plataforma tenha indisponibilidade (downtime) maior do que 3% do mês, concederemos a VOCÊ um desconto progressivo a ser aplicado sobre o valor devido pelo seu Plano referente ao mês da ocorrência.

14.2 Para receber o desconto em sua conta, VOCÊ deve notificar a DONUZ e comprovar a indisponibilidade dentro de 7 (sete) dias após ter ocorrido a indisponibilidade.

15 - GERAL

15.1 VOCÊ pode entrar em contato conosco através dos e-mails divulgados em nossos Sites, através da Plataforma ou áreas de suporte, conforme o seu Plano.

15.2 Para entrar em contato com VOCÊ, utilizaremos o e-mail que VOCÊ utilizou para se cadastrar em nosso Serviço e os dados de contato que VOCÊ inserir em seu cadastro, ou através da Plataforma.

15.3 Nosso compromisso através destes termos é exclusivo com VOCÊ, nosso cliente. Por isso, terceiros, inclusive os seus Usuários, não possuem nenhum direito relacionado a estes Termos.

Por isso, eles não poderão exigir de NÓS atendimento ou cumprimento de quaisquer itens relacionados ao nosso Serviço.

15.4 Estes termos são válidos a partir do momento em que VOCÊ fizer o seu cadastro em nosso Site e permanecerão vigentes por todo o período ou a qualquer momento em que VOCÊ utilizar o Site e o nosso Serviço, ainda que em período de testes ou que VOCÊ não possua um Plano pago.

15.5 A quebra destes Termos, incluindo a inadimplência, causará o cancelamento do seu acesso ao nosso Serviço, e o seu acesso à Plataforma será bloqueado. Neste caso, o Conteúdo poderá ser excluído de forma imediata e definitiva.

15.6 Se VOCÊ ou NÓS, por algum tempo, deixarmos de exercer algum direito que consta nestes Termos, isto não significará por si só a desistência, sendo possível exercer tais direitos de forma posterior, desde que de forma compatível com estes Termos.

16 - LEI APLICÁVEL E FORO

16.1 Aplicam-se a estes termos a legislação Brasileira.

16.2 VOCÊ concorda que no caso de problemas relacionados a estes Termos, tanto VOCÊ como NÓS, nos esforçaremos para resolver de forma amigável, sempre conforme a realidade destes Termos. Mas, caso não seja possível, fica eleito o Foro Central da Comarca de BETIM, Minas Gerais.

Ao acessar o Serviço, VOCÊ confirma que leu e aceita estes Termos, formalizando a contratação em nome da pessoa jurídica ou física para usar o Serviço.

Caso VOCÊ esteja contratando em nome de uma pessoa jurídica, VOCÊ confirma e garante que é pessoalmente autorizado a fazê-lo.

Este é um contrato eletrônico com validade jurídica perante a lei, então, não aceite caso VOCÊ não tenha os poderes necessários.