

CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS MODALIDADE PRÉ-PAGO

Por este instrumento, de um lado, a CONTRATANTE, devidamente qualificada no ato de adesão ao Contrato de Prestação de Serviços, e, de outro, a Serasa S. A., estabelecida na Avenida Doutor Heitor José Reali, 360, Distrito Industrial Miguel Abdelnur, São Carlos/SP, CEP 13571-385, inscrita no CNPJ/MF sob o nº 62.173.620/0093-06, doravante designada CONTRATADA, resolvem firmar este Contrato de Prestação de Serviços, que se regerá mediante as seguintes cláusulas e condições:

CLÁUSULA PRIMEIRA – DO OBJETO

1.1. Este contrato tem por finalidade estabelecer, por meio do *site* <https://empresas.serasaexperian.com.br>, o acesso aos serviços da CONTRATADA, previstos nos anexos a este contrato.

1.1.1. Novos blocos de informações ou funcionalidades disponibilizados nas soluções mencionadas nos anexos deste contrato serão comunicados à CONTRATANTE, assim como os preços e as condições para a sua utilização. A partir do momento em que a CONTRATANTE realizar a primeira consulta/utilização, ficará formalizada, para todo e qualquer efeito de direito, a sua adesão às novas condições contratuais.

CLÁUSULA SEGUNDA – DO PREÇO

2.1. Previamente à utilização dos serviços pagos a que se refere este instrumento, a CONTRATANTE poderá optar por:

2.1.1. Pagar à CONTRATADA o correspondente ao valor da consulta ou inclusão, por meio da aquisição de créditos na modalidade pacotes de créditos, segundo a sua necessidade estimada de utilização dos serviços.

(i) A CONTRATANTE poderá utilizar os créditos em até 6 (seis) meses, a contar da data de sua aquisição. Na hipótese de não efetuar as consultas ou inclusão nesse prazo, esta não terá o direito à restituição do valor equivalente aos créditos não utilizados;

(ii) Findo o prazo máximo para a realização das consultas, inclusões e/ou esgotados os créditos, a CONTRATANTE não poderá realizar novas transações no sistema, ou seja, não poderá fazer novas inclusões de dívidas vencidas na base de dados, consultas às soluções e a utilizar o Cobrança Digital, porém poderá realizar as exclusões das dívidas vencidas que não deveriam constar no banco de dados da CONTRATADA;

(iii) A CONTRATANTE concorda que, na apuração da quantidade de serviços prestados, não lhe será possível pleitear a devolução da quantia paga sob a alegação de não utilização dos serviços.

(iv) A CONTRATANTE tem ciência que deverá contratar um novo pacote de crédito, caso ultrapasse o valor do pacote de crédito adquirido anteriormente e, ainda assim, queira realizar consultas aos relatórios ou inclusão de dívidas vencidas naquele mesmo mês.

2.2. A contratação dos serviços na modalidade de pacote de crédito é realizada, exclusivamente no *site* da CONTRATADA, por meio de login e senha exclusiva;

2.2.1.A CONTRATADA apresentará nota fiscal à CONTRATANTE no valor correspondente ao pacote de crédito escolhido.

2.3. Os serviços serão cobrados conforme o preço praticado pela CONTRATADA no momento da compra do pacote de créditos.

2.3.1. A CONTRATANTE quando realizar a compra por meio de cartão de crédito, tem a opção, durante a contratação do pacote de crédito, de ativar a “recarga garantida”, que garante à CONTRATANTE a recarga automática de crédito sempre que seu saldo de crédito estiver inferior a R\$ 35,00 (trinta e cinco reais).

2.3.2. Com essa opção ativada (“recarga garantida”) pela CONTRATANTE a CONTRATADA realizará uma nova cobrança, com base no último pacote de créditos contratado, dada automaticamente no cartão cadastrado sempre que o seu saldo em créditos for menor que R\$35,00 (trinta e cinco reais), esse definido como “gatilho”.

2.3.1.2. A CONTRATANTE poderá habilitar ou desabilitar o uso da recarga garantida a qualquer instante por meio da central do usuário, dentro do próprio portal.

2.3.2. A CONTRATADA poderá criar pacotes de crédito em caso de novas compras ou recompras efetuadas, a qualquer momento e sem aviso prévio específico, porém divulgado por meio digital.

2.4. A CONTRATADA é garantido o direito de alterar os valores dos pacotes de créditos, relatórios, gatilho para cobrança da recarga garantida e outros serviços a qualquer momento, sem aviso prévio específico, realizando a comunicação por meio digital e sem impacto aos usuários já cadastrados

2.4.1. CASO a CONTRATANTE possua saldo maior ou igual a R\$ 35,00 (trinta e cinco reais) e/ou possuir a recarga garantida já ativada, caberá a CONTRATADA emitir notificação prévia com 30 (trinta) dias de antecedência para efetuar o reajuste.

2.4.2. Feito o reajuste, a continuação do uso dos produtos pela CONTRATANTE significará em sua anuência aos novos valores conforme notificado pela CONTRATADA.

CLÁUSULA TERCEIRA – DO ACESSO ÀS SOLUÇÕES

3.1. A CONTRATANTE poderá acessar os serviços com recursos próprios, mediante “Conta(s)-Logon” e senha(s) exclusivas e individuais de uso pessoal, intransferível e de conhecimento exclusivo do respectivo usuário.

3.2. A CONTRATANTE responsabiliza-se, por si, seus empregados e/ou prepostos, pelo resguardo de sua(s) senha(s), não as repassando a terceiros, inclusive à CONTRATADA, sob qualquer hipótese.

3.3. A CONTRATANTE deverá providenciar:

a) a alteração da senha, impreterivelmente, a cada período de 60 (sessenta) dias;

b) o imediato cancelamento da “Conta(s)-Logon” nos casos de desligamento de empregado ou de identificação de uso indevido desta, comunicando o fato imediatamente à CONTRATADA.

3.3.1. Caso não sejam observadas as condições previstas nas alíneas desta cláusula, a CONTRATANTE assumirá exclusivamente todo e qualquer dano decorrente dessa inobservância.

3.4. A CONTRATADA, com vistas a garantir a necessária segurança na utilização das senhas, reserva-se o direito de independente de prévio aviso, bloquear a “Conta(s)Logon” após 60 (sessenta) dias de inatividade e excluí-la(s) após 60 (sessenta) dias do bloqueio, ou, ainda, resetar as senhas ou bloquear a(s) “Conta(s)-Logon” quando necessário à segurança do sistema.

CLÁUSULA QUARTA – DAS PRÁTICAS DE COMPLIANCE ANTICORRUPÇÃO

4.1. As partes declaram, para todos os efeitos, que exercerão as suas atividades observando os preceitos ético-profissionais, em conformidade com a legislação vigente, dentre elas as Leis e Regulamentos Anticorrupção, em especial a Lei nº 12.846/13, comprometendo-se a cumpri-las fielmente, por si e por seus sócios, administradores e colaboradores, bem como exigir o seu cumprimento pelos terceiros por elas contratados. Adicionalmente, as partes declaram que detêm as aprovações necessárias à celebração deste contrato e ao cumprimento das obrigações nele previstas.

4.2. As partes declaram, garantem e aceitam que, com relação a este contrato, não houve e não haverá nenhuma solicitação, exigência, cobrança ou obtenção para si e para outrem de vantagem indevida ou promessa de vantagem indevida, a pretexto de influir em ato praticado por agente público e/ou privado, restando expresso, ainda, que nenhum

favorecimento, taxa, dinheiro ou qualquer outro objeto de valor foi ou será pago, oferecido, doado ou prometido pelas partes ou por qualquer de seus agentes ou empregados, direta ou indiretamente.

4.3. As partes se comprometem a estabelecer de forma clara e precisa os deveres e as obrigações de seus agentes e/ou empregados em questões comerciais, para que estejam sempre em conformidade com as leis, as normas vigentes e as determinações deste contrato.

4.4. Aplicando os princípios de desenvolvimento sustentável, as partes se comprometem a implementar políticas, processos e práticas que visem a equilibrar os aspectos econômicos, sociais e ambientais no seu relacionamento com seus empregados, fornecedores, clientes, acionistas e com a sociedade e, caso solicitado, uma parte deverá disponibilizar à outra todas as informações inerentes às práticas de sustentabilidade e responsabilidade socioambiental.

4.5. As partes ficarão sujeitas a auditorias e visitas, realizadas a critério da outra parte, para a verificação do cumprimento das práticas estabelecidas neste título, mediante comunicação prévia pela outra, com 15 dias de antecedência.

4.6. A violação de qualquer das práticas estabelecidas neste título poderá ensejar a imediata rescisão deste contrato pela parte inocente.

CLÁUSULA QUINTA – DAS DISPOSIÇÕES GERAIS

5.1. A CONTRATADA assegura que os seus equipamentos estarão disponíveis para atendimento às necessidades da CONTRATANTE, conforme ajustado neste contrato, 24 (vinte e quatro) horas por dia, 7 (sete) dias por semana, em até 97% (noventa e sete por cento) do período considerado para faturamento, excluídas as paradas programadas, os casos fortuitos e de força maior, sem prejuízo do quanto disposto especificamente em algum(ns) serviço(s).

5.2. As partes declaram, para todos os efeitos, que exercerão as suas atividades observando os preceitos ético-profissionais, em conformidade com a legislação vigente e que detêm as aprovações necessárias à celebração deste contrato e ao cumprimento das obrigações nele previstas, não podendo alegar desconhecimento

5.3. Este contrato obriga as partes e os seus sucessores, a qualquer título, não podendo ser cedido ou, por qualquer forma, transferido pela CONTRATANTE sem o prévio e expresso consentimento da CONTRATADA.

5.4. Não se estabelece entre as partes, por força deste contrato, qualquer forma de sociedade, associação, mandato, representação, agência, consórcio, responsabilidade solidária ou vínculo trabalhista.

5.5. Todos os avisos e as demais comunicações neste contrato estabelecidos ou permitidos serão efetuados por escrito ao destinatário, no endereço constante no preâmbulo deste instrumento, ou por meio de envio de *e-mail* informado pela CONTRATANTE quando do cadastramento de seus dados no sistema da CONTRATADA.

5.5.1. As partes obrigam-se a comunicar expressamente qualquer alteração de seu endereço e de seu *e-mail*, sob pena de ser considerado válido e devidamente recebido o documento encaminhado ao anterior.

5.6. A transigência de qualquer das partes quanto ao cumprimento, pela outra, das obrigações previstas neste contrato não implicará renúncia, novação ou modificação do pactuado.

5.7. Para a observância dos Requisitos de Segurança exigidos pela CONTRATADA, para a utilização dos seus sistemas com níveis de segurança adequados aos melhores padrões de mercado, são necessárias, ao menos, as seguintes práticas:

- a) a instalação e a atualização rotineira de antivírus nos equipamentos dos usuários e nos servidores, de *firewall* (sistema ou combinação de sistemas que proteja a rede contra invasões externas e acessos não autorizados), e de *antispyware* (programa para evitar que um *software* “espião” - *spyware* - seja instalado na máquina de usuário e capture informações sobre os seus hábitos de navegação ou mesmo outros dados, enviando-os para terceiros quando da conexão à *internet*);
- b) a verificação do remetente e a abertura de arquivos que tenham sido encaminhados por pessoas conhecidas e verificados pelos antivírus e *antispyware*;
- c) a vedação de acesso a *link* enviado por *e-mail* para *sites* cujo conteúdo seja desconhecido ou suspeito de conter *software* malicioso.

5.7.1. Caso não sejam observadas as diretrizes do *caput*, a CONTRATANTE assumirá exclusivamente todo e qualquer dano decorrente dessa inobservância.

5.8. Caso a CONTRATADA seja condenada a pagar indenização em razão do descumprimento das obrigações estabelecidas neste contrato pela CONTRATANTE, esta fica obrigada a ressarcir-la, regressivamente, no montante da condenação, acrescido de juros de 1% (um por cento) a. m. (ao mês) e multa de 20% (vinte por cento), atualizado pela variação do IGPM da FGV, desde a data do desembolso até a do efetivo pagamento.

5.9. Caso qualquer das partes seja compelida, judicial ou administrativamente, a responder por eventuais obrigações e/ou responsabilidades atribuídas à outra, nos termos deste contrato, deverá lhe fornecer, até o prazo máximo de 2 (dois) dias úteis, contado da data da solicitação, os subsídios e as cópias reprográficas autenticadas dos

documentos julgados necessários pela parte demandada para que produza a defesa nesses processos e nos administrativos, quando for o caso.

5.10.A utilização dos alguns dos serviços objeto deste contrato ocorrerá em conformidade com os seus manuais, os quais contemplam os conceitos e as instruções para acesso ao serviço e estão arquivados na área logada do cliente.

CLÁUSULA SEXTA – DO PRAZO

6.1. Este contrato vigorará a contar da data do aceite eletrônico desta contratação, até que os créditos se esgotem.

CLÁUSULA SÉTIMA– DA RESCISÃO

7.1. Este contrato poderá ser resilido a qualquer tempo e por qualquer das partes mediante manifestação formal com a antecedência de 30 (trinta) dias, independentemente de qualquer indenização de uma parte a outra.

7.2. Este contrato será considerado resolvido de pleno direito e independentemente de qualquer notificação, judicial ou extrajudicial, em caso de insolvência, falência, recuperação judicial ou extrajudicial de qualquer das partes, ou, ainda, nas hipóteses que seguem, sem prejuízo da apuração das perdas e danos:

- a) descumprimento parcial ou total das obrigações acordadas;
- b) ato ou fato, inclusive disposição legal ou normativa superveniente, que impossibilite a plena execução das obrigações;
- c) alteração na estrutura societária, acionária ou no objeto social, a qual possa interferir na qualidade ou na continuidade do fornecimento das informações deste contrato ou daqueles firmados com os demais clientes, ou, ainda, que possa atingir a preservação de quaisquer direitos.

CLÁUSULA OITAVA – DO FORO

8.1. O foro da Capital do Estado de São Paulo é o competente para dirimir qualquer dúvida oriunda deste contrato.

Serasa S. A.

ANEXO 1 – OFERTA PME

I) DO OBJETO

1.1. Este contrato tem por finalidade estabelecer o fornecimento de informações e o acesso, pela CONTRATANTE, às soluções da CONTRATADA conforme descritas no *site* <https://empresas.serasaexperian.com.br/>.

1.1.1. As soluções disponibilizadas pela CONTRATADA destinam-se exclusivamente a subsidiar as decisões da CONTRATANTE para proteção do crédito.

II) DAS RESPONSABILIDADES E DOS DIREITOS DA CONTRATADA

2.1. A CONTRATADA responsabiliza-se por perdas e danos diretos que se originem dos serviços prestados, desde que tenha laborado com culpa exclusiva ou com dolo.

2.2. A realização ou não realização de quaisquer negócios jurídicos entre a CONTRATANTE e eventuais perdas e danos que qualquer deles e/ou terceiros possam vir a pleitear, judicial e/ou extrajudicialmente, não são responsabilidade da CONTRATADA.

2.3. A CONTRATADA responsabiliza-se pela integridade das informações constantes nas soluções contratadas, tal como recebidas de suas fontes.

2.4. A CONTRATADA responsabiliza-se pela disponibilização das informações constantes da sua base de dados no momento de sua entrega à CONTRATANTE.

2.5. A CONTRATADA poderá utilizar o nome e a marca da CONTRATANTE para fazer divulgação em seus portfólios, impressos e *sites*.

2.6. A CONTRATADA poderá enviar e-mail e/ou SMS, respectivamente, para o endereço eletrônico e telefone informados pela CONTRATANTE, quando houver atualização nas informações consultadas pela CONTRATANTE nos termos deste Contrato.

III) DAS RESPONSABILIDADES E DOS DIREITOS DA CONTRATANTE

3.1. A CONTRATANTE deve utilizar as informações disponibilizadas por meio deste anexo exclusivamente de acordo com o previsto no item 1.1., não podendo invocá-las como justificativa para a não concessão de crédito ou a não realização de negócios.

3.1.1. 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.

3.1.2. A CONTRATANTE se obriga a dar ciência das obrigações ora contratadas aos seus empregados e/ou quaisquer terceiros que venham a ter acesso às soluções objeto deste contrato, em especial no que se refere ao uso das informações e às responsabilidades da CONTRATANTE e da CONTRATADA, bem como a fiscalizar a sua observância

3.2. A CONTRATANTE reconhece que lhe é vedado:

- a) armazenar, divulgar e/ou fornecer a terceiros, em hipótese alguma e sob qualquer forma, as informações obtidas por meio deste contrato, inclusive após o término da relação contratual, exceto mediante prévia e expressa autorização da CONTRATADA, a qual jamais será presumida;
- b) reproduzir qualquer página ou tela com dados de propriedade da CONTRATADA, inclusive as constantes em seu *site*, nos manuais ou em qualquer outro regulamento;
- c) 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;
- d) vender, repassar ou estabelecer convênio de repasse de informações com outras empresas, especialmente aquelas que prestam serviços de informações ou assemelhados, salvo mediante prévia e expressa autorização da CONTRATADA, a qual jamais será presumida.

3.3. Ao enviar as informações aos bancos de dados da CONTRATADA, a CONTRATANTE concorda que a CONTRATADA integre tais informações às suas bases de dados, podendo utilizá-las como insumo para suas soluções e prestação de serviços.

3.3.1. A veracidade e a exatidão das informações remetidas à CONTRATADA são de responsabilidade exclusiva da CONTRATANTE.

3.3.2. Cabe à CONTRATANTE a iniciativa de comandar, de imediato, a exclusão das informações por ela anotadas que, por qualquer motivo, não devam constar nas bases de dados da CONTRATADA.

3.4. A CONTRATANTE reconhece que:

- a) os *scores* são modelos estatísticos baseados em fórmulas matemáticas que analisam e agrupam diferentes perfis de acordo com informações preexistentes em um ou mais bancos de dados sobre um grupo relevante de pessoas ou empresas. Logo, o seu resultado indica apenas uma probabilidade por comparação a perfis similares objetivamente definidos por cálculo matemático;

b) os processos utilizados para calcular a probabilidade de risco de crédito e/ou de inconsistência comercial e na prestação de outros serviços objeto deste contrato são de propriedade exclusiva da CONTRATADA;

c) a CONTRATADA não está obrigada a fornecer a natureza e/ou o conteúdo e/ou as fontes das informações utilizadas para calcular a probabilidade de risco de crédito e/ou de inconsistência comercial e na prestação dos outros serviços objeto deste contrato, nem tampouco os critérios técnicos utilizados para gerá-lo;

d) as políticas ou os processos apontados de forma automática e/ou estatística pela CONTRATADA, por meio da informação relativa ao risco de crédito e/ou de inconsistência comercial, têm caráter meramente sugestivo, competindo, exclusivamente, à CONTRATANTE, a responsabilidade pela definição das políticas a serem adotadas com os seus clientes, em função da opção por tais serviços, bem como pela decisão de conceder ou não o crédito e realizar ou não o negócio em análise;

e) qualquer informação passada à CONTRATANTE, pela CONTRATADA, será meramente informativa e não implicará a cessão de direitos relativos à sua propriedade intelectual de qualquer bem tangível ou intangível e eventuais consentâneos, de titularidade da CONTRATADA.

IV) DA PROTEÇÃO DE DADOS PESSOAIS

4.1. As Partes se comprometem a cumprir todas as leis, regras e regulamentos aplicáveis aos dados pessoais tratados em razão da execução do objeto deste contrato, incluindo, mas não se limitando, a Lei nº 13.709/18 (Lei de Proteção de Dados Pessoais - LGPD).

4.2. A CONTRATANTE deverá utilizar os dados pessoais recebidos em função deste anexo somente para a finalidade objeto do serviço ora contratado, não podendo, em nenhum caso, utilizar esses dados pessoais para finalidade distinta, sob pena de rescisão imediata do contrato e assunção integral de quaisquer danos causados à CONTRATADA e/ou a terceiros.

4.3. A CONTRATANTE se obriga a não armazenar e a não compartilhar os dados pessoais com terceiros, salvo com autorização prévia e expressa da CONTRATADA.

4.4. No caso de envio de dados pessoais pela CONTRATANTE à CONTRATADA, a CONTRATANTE declara e garante que constituiu a base de dados de forma lícita em conformidade com a legislação vigente e que, conforme aplicável, possui autorização

ou dá ciência aos titulares sobre o compartilhamento dos dados com a CONTRATADA, a depender da hipótese legal que autoriza o tratamento de dados realizado pela CONTRATANTE.

4.5. A CONTRATANTE garante possuir política apropriada de proteção de dados pessoais compatível com todas as leis aplicáveis, incluindo, mas não se limitando, a adoção de medidas técnicas apropriadas para proteger os dados pessoais contra: (i) ameaças ou riscos à privacidade, à segurança, à integridade e/ou à confidencialidade; (ii) destruição acidental ou ilícita, perda, alteração, divulgação ou acesso não autorizado; (iii) quaisquer outras formas ilegais de tratamento; e (iv) incidentes de segurança ou privacidade.

4.6. A CONTRATANTE se obriga a efetuar a gestão de vulnerabilidades de suas ferramentas que sejam utilizadas no tratamento de dados pessoais provenientes da CONTRATADA, realizando testes periódicos para identificação e imediata correção de eventuais vulnerabilidades que venham a ser identificadas.

4.7. A CONTRATANTE deverá permitir, colaborar e dar suporte à execução de auditoria técnica acompanhada pela CONTRATADA, com objetivo de verificação de cumprimento das obrigações deste contrato, de padrões adequados de segurança da informação, adequação às legislações vigentes e identificação de eventuais vulnerabilidades dos sistemas, dando todo o acesso necessário para a execução de tal auditoria, em datas e horários a serem acordados entre as partes.

4.8. A CONTRATANTE desde já autoriza expressamente a CONTRATADA a processar e/ou a armazenar as suas informações no Brasil ou no exterior, na dependência de uma das empresas do grupo econômico a que pertence a CONTRATADA ou de um fornecedor. A CONTRATADA ou o fornecedor poderão utilizar servidores “em nuvem”. A CONTRATADA se obriga a adotar todas as providências eventualmente exigidas pela legislação vigente para o referido processamento.

4.9. Em caso de incidente de vazamento de dados pessoais, a CONTRATANTE deverá enviar comunicação à CONTRATADA, por escrito, no prazo máximo de 24 (vinte e quatro) horas contado a partir da ciência do vazamento, contendo, no mínimo, as seguintes informações:

- (i) data e hora do incidente;
- (ii) data e hora da ciência pela CONTRATANTE;
- (iii) relação dos tipos de dados afetados pelo incidente;
- (iv) relação de titulares afetados pelo incidente; e
- (v) indicação de medidas que estiverem sendo tomadas para reparar eventuais danos e evitar novos incidentes.

4.10. Este contrato autoriza a CONTRATADA a subcontratar outras empresas para o exercício de qualquer atividade relacionada ao objeto deste anexo, inclusive aquelas necessárias para a normal prestação de serviços pela CONTRATADA.

4.10.1. Caso haja subcontratação, a CONTRATADA garante que a parte subcontratada estará sujeita ao cumprimento da legislação de proteção de dados pessoais, permanecendo a CONTRATADA responsável pelas atividades de tratamento de dados exercidas pela parte subcontratada.

4.11. Em caso de descumprimento de qualquer obrigação prevista neste item, a CONTRATANTE ficará sujeita à integral responsabilização, por evento de descumprimento, sem prejuízo da obrigação de reparar eventuais perdas, danos e sanções de quaisquer naturezas à CONTRATADA ou a terceiros.

ANEXO 2 – PEFIN

I) DO OBJETO

1.1. Esta solução tem por objeto estabelecer a inclusão, nas bases de dados da CONTRATADA, das informações fornecidas pela CONTRATANTE nos termos deste anexo, e o seu tratamento pela CONTRATADA.

1.1.1. A CONTRATANTE fornecerá à CONTRATADA as informações cadastrais e os dados de dívidas vencidas relativos aos seus clientes, pessoas naturais ou jurídicas.

1.1.3. A CONTRATANTE observará a exatidão e a veracidade dos dados informados à CONTRATADA, cabendo-lhe a iniciativa de comandar, de imediato, as exclusões das dívidas quitadas ou das anotações cujos titulares por qualquer motivo não devam figurar nas bases de dados da CONTRATADA.

1.1.4. A utilização das informações descritas neste instrumento e dos serviços ocorrerá em conformidade com o manual do produto, o qual contempla também os conceitos e as instruções para acesso ao sistema e está disponível na área logada da CONTRATADA, devendo ser consultado periodicamente pela CONTRATANTE.

1.2. A CONTRATADA enviará comunicado físico a todas as pessoas naturais ou jurídicas sobre o pedido da CONTRATANTE de inclusão de dívidas vencidas nas bases de dados da CONTRATADA, considerando os dados de contato fornecidos pelo devedor à CONTRATANTE e por esta informados à CONTRATADA.

II) DAS RESPONSABILIDADES E DOS DIREITOS DA CONTRATADA

2.1.A CONTRATADA poderá transcrever em meio físico, quando houver necessidade, todos os dados relativos às dívidas vencidas que a CONTRATANTE tenha incluído no seu banco de dados.

2.2. A CONTRATADA responsabiliza-se pela integridade dos dados recebidos da CONTRATANTE, mas não pela veracidade, atualização ou exatidão das informações incluídas e/ou excluídas em sua base de dados pela CONTRATANTE.

2.3. A CONTRATADA responsabiliza-se por perdas e danos diretos que se originem dos serviços prestados, desde que tenha laborado com culpa exclusiva ou com dolo.

2.4. A CONTRATADA poderá utilizar o nome e a marca da CONTRATANTE para fazer divulgação em seus portfólios, impressos e *sites*.

III) DAS RESPONSABILIDADES E DOS DIREITOS DA CONTRATANTE

3.1. A CONTRATANTE responsabiliza-se, integralmente e com exclusividade, perante os seus clientes e/ou terceiros, quanto à inclusão e/ou exclusão das anotações efetivadas, respondendo por perdas e danos que possam, eventualmente, originar-se de seu ato.

3.2. A CONTRATANTE obriga-se a manter, pelo prazo mínimo de 5 (cinco) anos, contado da ocorrência, todos os documentos comprobatórios das dívidas vencidas incluídas na base de dados da CONTRATADA.

3.2.1. Os documentos de que trata o *caput* desta cláusula deverão ser fornecidos à CONTRATADA no prazo em que esta os solicitar, podendo as anotações a eles referentes ficarem suspensas.

3.2.2. Caso os documentos de que trata o *caput* não se mostrem hábeis para comprovar a existência da dívida ou caso a CONTRATANTE não os forneça dentro do prazo solicitado pela CONTRATADA, as anotações poderão ser excluídas pela CONTRATADA em definitivo de sua base de dados.

3.2.3. A solicitação de que trata o parágrafo primeiro desta cláusula será direcionada ao *e-mail* informado pela CONTRATANTE quando da assinatura da proposta de adesão do contrato, obrigando-se a CONTRATANTE a mantê-lo atualizado, sob pena de ser considerado recebido o *e-mail* enviado ao respectivo endereço.

3.3. A CONTRATANTE obriga-se a interromper, imediatamente, os comandos de inclusão de anotações de dívidas vencidas na base de dados da CONTRATADA caso sobrevenha legislação ou decisão judicial que a impeça de fazê-lo, comunicando de pronto o fato à CONTRATADA, por escrito.

3.4. A CONTRATANTE obriga-se a fornecer à CONTRATADA, no ato da assinatura da proposta de adesão do contrato, o endereço, o *e-mail* e o telefone em que deseja ser contatada pelos cadastrados, com relação às informações de sua responsabilidade, anotadas na base de dados da CONTRATADA, atualizando-os, imediatamente, sempre que houver alteração.

3.5. A CONTRATANTE poderá acessar a solução Recuperação de Dívidas da Serasa Experian no *site* <https://empresas.serasaexperian.com.br> da CONTRATADA para solicitar a inclusão e a exclusão e realizar a consulta a anotações por ela efetuadas no banco de dados da CONTRATADA.

3.6. A CONTRATANTE reconhece que qualquer informação que lhe seja passada pela CONTRATADA será meramente informativa e não implicará a cessão de direitos relativos à propriedade intelectual de qualquer bem tangível ou intangível e eventuais consentâneos, de titularidade da CONTRATADA.

3.7. A CONTRATANTE reconhece que as despesas de aquisição de terminais, bem como as linhas de comunicação de dados, de telefonia e demais despesas decorrentes, ficarão a seu cargo.

IV) DA PROTEÇÃO DE DADOS PESSOAIS

4.1. As Partes se comprometem a cumprir todas as leis, regras e regulamentos aplicáveis aos dados pessoais tratados em razão da execução do objeto deste contrato, incluindo, mas não se limitando, a Lei nº 13.709/18 (Lei de Proteção de Dados Pessoais - LGPD) e regulamentação posterior.

4.2. No caso de envio de dados pessoais pela CONTRATANTE à CONTRATADA referente a este anexo, a CONTRATANTE declara e garante que constituiu a base de dados de forma lícita em conformidade com a legislação vigente e que, conforme aplicável, possui autorização ou dá ciência aos titulares sobre o compartilhamento dos dados com a CONTRATADA, a depender da hipótese legal que autoriza o tratamento de dados realizado pela CONTRATANTE.

4.3. A CONTRATANTE se obriga a efetuar a gestão de vulnerabilidades de suas ferramentas que sejam utilizadas no tratamento de dados pessoais provenientes da CONTRATADA, realizando testes periódicos para identificação e imediata correção de eventuais vulnerabilidades que venham a ser identificadas.

4.4. As Partes garantem possuir política apropriada de proteção de dados pessoais compatível com todas as leis aplicáveis, incluindo, mas não se limitando, a adoção de medidas técnicas apropriadas para proteger os dados pessoais contra: (i) ameaças ou riscos à privacidade, à segurança, à integridade e/ou à confidencialidade; (ii) destruição acidental ou ilícita, perda, alteração, divulgação ou acesso não autorizado; (iii) quaisquer outras formas ilegais de tratamento; e (iv) incidentes de segurança ou privacidade.

4.5. Este anexo autoriza a CONTRATADA a subcontratar outras empresas para o exercício de qualquer atividade relacionada ao objeto deste anexo, inclusive aquelas necessárias para a normal prestação de serviços pela CONTRATADA.

4.5.1. Caso haja subcontratação, a CONTRATADA garante que a parte subcontratada estará sujeita ao cumprimento da legislação de proteção de dados pessoais, permanecendo a CONTRATADA responsável pelas atividades de tratamento de dados exercidas pela parte subcontratada.

4.6. Em caso de descumprimento de qualquer obrigação prevista nesta cláusula, ficará a CONTRATANTE sujeita à integral responsabilização, por evento de descumprimento, sem prejuízo da obrigação de reparar eventuais perdas, danos e sanções de quaisquer naturezas à CONTRATADA ou a terceiros.

ANEXO 3 – COBRANÇA DIGITAL

I) DO OBJETO

1.1. Esta solução tem por objeto a prestação do serviço de envio de SMS e/ou *e-mail* aos devedores da CONTRATANTE, pessoas naturais ou jurídicas, a fim de informá-los sobre a existência de dívidas vencidas.

1.1.1. A CONTRATANTE informará à CONTRATADA o endereço completo do devedor, o endereço eletrônico e/ou o seu telefone celular.

1.1.2. A CONTRATANTE tem ciência e concorda que a CONTRATADA não está obrigada a lhe informar o resultado da utilização do serviço mencionado no item 1.1.

1.1.3. O envio de SMS e/ou *e-mail* ao devedor da CONTRATANTE não significa que, automaticamente, que haverá a inclusão, nas bases de dados da CONTRATADA, das informações fornecidas pela CONTRATANTE nos termos do anexo 2. Para isto, a CONTRATANTE deverá, expressamente, manifestar-se e solicitar esta inclusão.

II) DAS RESPONSABILIDADES E DOS DIREITOS DA CONTRATADA

2.1. Fica a CONTRATADA autorizada a transcrever em meio físico, quando houver necessidade, todos os dados relativos às dívidas vencidas que a CONTRATANTE tenha enviado à CONTRATADA em razão deste anexo.

2.3. A CONTRATADA responsabiliza-se pela integridade dos dados recebidos da CONTRATANTE, mas não pela veracidade, atualização ou exatidão das informações que irão compor esta solução.

2.4. A CONTRATADA responsabiliza-se por perdas e danos diretos que se originem dos serviços prestados, desde que tenha laborado com culpa exclusiva ou com dolo.

III) DAS RESPONSABILIDADES E DOS DIREITOS DA CONTRATANTE

3.1. A CONTRATANTE responsabiliza-se, integralmente e com exclusividade, perante os seus clientes e/ou terceiros, quanto ao envio e ao conteúdo (texto) do SMS e/ou *email*, devendo cumprir a legislação sobre esse tema e responder por perdas e danos que possam, eventualmente, originar-se de seu ato.

3.1.1. A CONTRATANTE se obriga a dar ciência das obrigações ora contratadas aos seus empregados e/ou quaisquer terceiros que venham a ter acesso aos serviços objeto deste anexo, bem como a fiscalizar a sua observância.

3.2. A CONTRATANTE obriga-se a manter, pelo prazo mínimo de 5 (cinco) anos, contado da ocorrência, todos os documentos comprobatórios dos títulos ou das dívidas vencidos e não pagos que solicitar o envio de SMS e/ou e-mail pela CONTRATADA.

3.2.1. Os documentos de que trata o *caput* desta cláusula deverão ser fornecidos à CONTRATADA no prazo em que esta os solicitar.

3.2.2. A solicitação de que trata o item 3.2.1. será direcionada ao *email* informado pela CONTRATANTE quando da adesão ao contrato, obrigando-se a CONTRATANTE, perante a CONTRATADA, a mantê-lo atualizado, sob pena de ser considerado recebido o *email* enviado ao respectivo endereço.

3.3. A CONTRATANTE reconhece que o processo descrito nesta solução tem caráter meramente sugestivo. Assim, a sua aceitação compete, exclusivamente, à CONTRATANTE, de acordo com as suas próprias políticas de recuperação de crédito.

IV) DA PROTEÇÃO DE DADOS PESSOAIS

4.1. As Partes reconhecem que, exclusivamente no âmbito da prestação dos serviços objeto deste anexo, a CONTRATADA atuará na qualidade de Operadora e tratará os dados pessoais conforme as instruções e diretrizes fornecidas ou aprovadas pela CONTRATANTE.

4.1.1. Caberá exclusivamente à CONTRATANTE responsabilizar-se pela adequação da hipótese que autoriza o tratamento dos dados pessoais disponibilizados pela CONTRATANTE na solução da CONTRATADA objeto deste aditivo, para as finalidades de proteção ao crédito e/ou prevenção a fraudes, bem como pela licitude de sua captação, armazenamento e processamento pela CONTRATANTE.

4.2. São obrigações da CONTRATADA, no âmbito deste aditivo:

a) Não utilizar qualquer dado pessoal imputado pela CONTRATANTE no serviço ao qual a CONTRATADA tenha acesso em razão deste aditivo para finalidades diversas da prestação dos serviços, salvo se expressamente autorizado pela CONTRATANTE;

b) Manter e disponibilizar, quando solicitado pela CONTRATANTE, registro de todas as atividades de tratamento realizadas em nome da CONTRATANTE e em decorrência deste aditivo;

c) Auxiliar a CONTRATANTE a cumprir as obrigações estabelecidas na legislação aplicável, principalmente aquelas relacionadas aos direitos dos titulares;

d) Comunicar aos titulares a identificação da CONTRATANTE caso estes exerçam seus direitos perante a CONTRATADA referente aos dados da CONTRATANTE tratados no âmbito deste aditivo, sendo a CONTRATANTE exclusivamente responsável pelo atendimento de qualquer demanda dos titulares; e

e) Excluir ou devolver à CONTRATANTE os dados pessoais ao término do Contrato, cabendo exclusivamente à CONTRATADA decidir pela devolução ou exclusão.

4.3. As Partes reconhecem que, em relação às informações da CONTRATADA eventualmente disponibilizadas na solução objeto deste aditivo, a CONTRATADA atuará na qualidade de Controladora e observará as obrigações e responsabilidades estabelecidas na legislação aplicável e vigente.