



**2º Oficial de Registro de Títulos e Documentos e
Civil de Pessoa Jurídica da Comarca de São Paulo**

Oficial: Gentil Domingues dos Santos

Rua Senador Paulo Egídio, 72 cj.110 - Sé
Tel.: (11) 3101-5631 - Email: registro@2rtd.com.br - Site:

**REGISTRO PARA FINS DE
PUBLICIDADE E EFICÁCIA CONTRA TERCEIROS**

Nº 3.719.439 de 11/09/2020

Certifico e dou fé que o documento em papel, contendo **34 (trinta e quatro) páginas**, foi apresentado em 11/09/2020, o qual foi protocolado sob nº 3.721.968, tendo sido registrado eletronicamente sob nº **3.719.439** no Livro de Registro B deste 2º Oficial de Registro de Títulos e Documentos da Comarca de São Paulo, na presente data.

Natureza:

CONTRATO PADRÃO

São Paulo, 11 de setembro de 2020


Douglas Soares Saugo
Substituto do Oficial

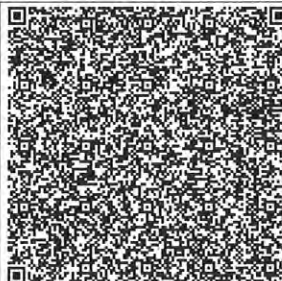
Este certificado é parte **integrante e inseparável** do registro do documento acima descrito.

Emolumentos	Estado	Secretaria da Fazenda	Registro Civil	Tribunal de Justiça
R\$ 219,20	R\$ 62,47	R\$ 42,74	R\$ 11,52	R\$ 15,18
Ministério Público	ISS	Condução	Outras Despesas	Total
R\$ 10,66	R\$ 4,59	R\$ 0,00	R\$ 0,00	R\$ 366,36



Para verificar o conteúdo integral do documento, acesse o site:
servicos.cdtsps.com.br/validarregistro
e informe a chave abaixo ou utilize um leitor de qr code.

00181591444713282

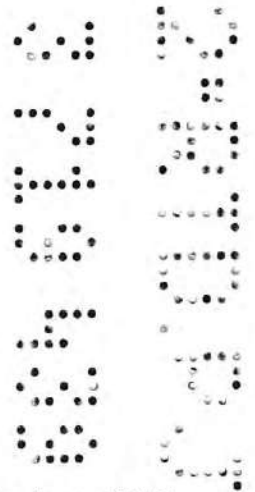


Para conferir a procedência deste documento efetue a leitura do QR Code impresso ou acesse o endereço eletrônico:

<https://selodigital.tjsp.jus.br>

Selo Digital
1126494TIDC000027426CF20H

ILUSTRÍSSIMO SENHOR OFICIAL DE REGISTRO DE TÍTULOS E DOCUMENTOS DA
CAPITAL DO ESTADO DE SÃO PAULO



TICKET SERVIÇOS S.A., com sede na Avenida Dr^a Ruth Cardoso, 7815, Torre II, 4º, 6º e 7º andares, Pinheiros, Município de São Paulo, Estado de São Paulo, inscrita no CNPJ sob nº 47.866.934/0001-74, através de seu representante legal, **JOSÉ LUIZ MOLLIKA**, brasileiro, casado, administrador de empresas, portador do RG nº 9.439.614-SSP/SP e CPF nº 755.813.888-49, com escritório na Rua Vinte e Quatro de Maio, 35, 17º andar, sala 1710, Centro, São Paulo, SP, e-mail gerenciajuridicacontratos-br@edenred.com telefone nº (11) 3066-4271, vem requerer a V.S^a, o **REGISTRO** do modelo de **CONDIÇÕES GERAIS DO CONTRATO DE CREDENCIAMENTO AO SISTEMA TICKET**.

Nestes Termos,
Pede Deferimento.

São Paulo, 11 de setembro de 2020.



JOSÉ LUIZ MOLLIKA

Reconheço por semelhança a(s) 1 firma(s) de: **AG3B7397**
JOSE LUIZ MOLLIKA
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX -XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
São Paulo, 11/09/2020 Sem valor econômico
Em testemunho da Verdade **R\$ 6,45**
47200905652209 JOAO FLORIANO DOS SANTOS NETO-8935/94

27 TABELÃO DE NOTAS DA CAPITAL
ALEXANDRE GONÇALVES KASSAMA - Tabelião
AV. SÃO LUIZ, 59 - REPÚBLICA - SÃO PAULO - SP - FONE: (11) 3123-5000 - CEP 01058-001



CONDIÇÕES GERAIS DO CONTRATO DE CREDENCIAMENTO AO SISTEMA TICKET

Pelo presente instrumento particular, as partes, de um lado, **TICKET SERVIÇOS S.A.**, inscrita no CNPJ sob nº 47.866.934/0001-74, com sede na Avenida Dra. Ruth Cardoso, nº 7815, Torre II, 4º, 6º e 7º andares, Pinheiros, São Paulo/SP, por seus representantes legais, doravante designada simplesmente **TICKET** e do outro lado a Pessoa Jurídica indicada e qualificada no "Formulário de Credenciamento", doravante designada simplesmente **ESTABELECIMENTO**, por seus representantes legais, têm entre si justo e acordado o presente contrato, mediante as cláusulas e condições estipuladas.

I – DAS DEFINIÇÕES GERAIS

1.1. Quando empregadas no presente contrato e/ou nos que documentos à ele relacionados, as denominações adiante terão os seguintes significados:

ANEXO – documento integrante e indissociável do presente contrato, que tem o condão de estabelecer as condições e especificações de cada produto disponibilizado ao **ESTABELECIMENTO**.

CARTÃO TICKET – cartão com tarja magnética ou com *chip*, de emissão e propriedade da **TICKET** cedido à **EMPRESA/CLIENTE** e entregue ao **USUÁRIO** para realização de transações em **ESTABELECIMENTOS**, habilitado para transação dos produtos disponibilizados pela **TICKET**, observadas as condições previstas neste contrato e nos respectivos Anexos.

CARTÃO TICKET PARCEIRO® – cartão físico, de emissão e propriedade da **TICKET** cedido ao **ESTABELECIMENTO** credenciado, com a finalidade de realizar **TRANSAÇÕES** com pagamento presencial e/ou online, nas diversas lojas credenciadas da rede Mastercard.

CARTÃO TICKET PAY^{MD} – cartão físico ou virtual, de emissão e propriedade da **TICKET**, cedido ao **ESTABELECIMENTO** credenciado, com a finalidade de realizar **TRANSAÇÕES** com pagamento presencial e/ou online, nas diversas lojas credenciadas da **TICKET**.

CARTÃO TICKET FLEX^{MD} – cartão de auxílio alimentação, com tarja magnética ou *chip*, de emissão e propriedade da **TICKET** cedido à **EMPRESA**, e entregue ao **USUÁRIO** para a realização de transações, cujo cartão permitirá a aquisição de refeições prontas e produtos de gênero alimentício, realizada nos **ESTABELECIMENTOS** credenciados.

CÓDIGO DE AUTORIZAÇÃO DE TRANSAÇÃO MANUAL – número único obtido através da Central **TICKET** de Atendimento ao Cliente que identifica que no momento da transação, o **CARTÃO TICKET** consultado não está bloqueado ou cancelado e que

o saldo disponível do cartão comporta a aprovação transação requerida.

COMPROVANTE/RELATÓRIO DE TRANSAÇÃO – documento impresso pelo **TERMINAL ELETRÔNICO DE VENDAS**, ou formulário específico de preenchimento manual fornecido pela **TICKET**, utilizado para registrar, identificar e comprovar as transações realizadas entre o **USUÁRIO** e o **ESTABELECIMENTO**, devendo nele constar todos os dados específicos, tais como, código de autorização, número de cartão, código de **ESTABELECIMENTO**, valor, saldo disponível, data, hora e descrição do produto.

CONTESTAÇÃO DE TRANSAÇÃO – é o procedimento de contestação pelo qual um **USUÁRIO** não reconhece uma transação efetuada com um **CARTÃO TICKET** de sua titularidade.

EMPRESA/CLIENTE – pessoa jurídica/física que mantém relação contratual com a **TICKET**, com a finalidade de obtenção dos serviços por ela disponibilizados.

CONTRATO – significa as Condições Gerais do Contrato de Credenciamento ao Sistema Ticket.

TERMINAIS ELETRÔNICOS DE VENDAS/P.O.S. (Point of Sales) ou P.D.V (Ponto De Venda) – equipamentos eletrônicos de propriedade de terceiros, bem como sistemas que viabilizam o registro, captura e transmissão dos dados das transações realizadas com o **CARTÃO TICKET**.

ESTABELECIMENTO – pessoa jurídica que fornece bens ou serviços, e que seja credenciado pela **TICKET**.

FORMULÁRIO DE CREDENCIAMENTO – documento vinculado ao presente contrato e seus **ANEXOS**, que indica as condições comerciais ajustadas para cada um dos produtos disponibilizados pela **TICKET**, observado o disposto neste contrato

HABILITAÇÃO A ACEITAÇÃO DO PRODUTO – ocorrerá mediante a primeira transação no **TERMINAL ELETRÔNICO DE VENDA** com **CARTÃO TICKET** apresentado pelo **USUÁRIO**, de forma que o permita aceitá-lo como forma de pagamento ou obtenção de descontos na aquisição de serviços e/ou produtos pelo **USUÁRIO**, quando aplicável.

REEMBOLSO – montante a ser creditado na conta bancária indicada pelo **ESTABELECIMENTO**, decorrente das transações legítimas efetuadas com o **CARTÃO TICKET**, após a dedução das **TAXAS** e demais encargos previstos neste instrumento, no **FORMULÁRIO DE CREDENCIAMENTO** e respectivo(s) **ANEXO(S)**.

SENHA ELETRÔNICA – código fornecido aos **USUÁRIOS**, sigiloso, de uso obrigatório nas **TRANSAÇÕES** nos **TERMINAIS ELETRÔNICOS DE VENDAS**, e que constitui para todos os efeitos, a respectiva identificação e assinatura eletrônica, que representa a expressão inequívoca da vontade

do **USUÁRIO** de realizar **TRANSAÇÕES** através do **SISTEMA TICKET**.

TRANSAÇÃO - operação de aquisição de bens, produtos e/ou serviços, mediante a utilização do **CARTÃO TICKET** através dos **TERMINAIS ELETRONICOS DE VENDAS**.

TRANSAÇÃO MANUAL – TRANSAÇÃO realizada através de ligação telefônica a central de atendimento, onde o **ESTABELECIMENTO** informa os dados do **CARTÃO TICKET**, **USUÁRIO** e o valor da compra, sem a utilização da **SENHA ELETRONICA**.

TRANSAÇÃO ON-LINE – TRANSAÇÃO onde os dados são capturados e imediatamente transmitidos a **TICKET** ("real time"), sendo disponibilizados no **SISTEMA TICKET**, respeitando todos os parâmetros de segurança definidos.

TRANSAÇÃO OFF-LINE - TRANSAÇÃO realizada sem a necessidade de conexão com o sistema autorizador, através de parâmetros pré-estabelecidos pela **TICKET**.

USUÁRIO/BENEFICIÁRIO – pessoa física vinculada à **EMPRESA/CLIENTE**, legitimamente portadora do **CARTÃO TICKET**, emitido pela **TICKET**, habilitado a realizar transações nos **ESTABELECIMENTOS** credenciados.

1.2. Este contrato e/ou os documentos à ele relacionados deverá(ão) ser regido(s) e interpretado(s) de acordo com os seguintes princípios:

- a) os cabeçalhos e títulos servem apenas para conveniência de referência e não limitarão ou afetarão o significado das cláusulas, parágrafos ou itens aos quais se aplicam;
- b) os termos "inclusive", "incluindo" e outros termos semelhantes serão interpretados como se estivessem acompanhados da frase "a título meramente exemplificativo" e "sem limitação";
- c) sempre que exigido pelo contexto, as definições contidas neste contrato e/ou nos documentos à ele relacionados, serão aplicadas tanto no singular quanto no plural e o gênero masculino incluirá o feminino e vice-versa, sem alteração de significado;
- d) referências a qualquer documento ou outros instrumentos incluem todas as suas alterações, substituições e consolidações e respectivas complementações, salvo se expressamente disposto de forma diferente neste contrato e/ou nos documentos à ele relacionados.

II – DO OBJETO

2.1. O presente contrato tem por objeto o credenciamento do **ESTABELECIMENTO** para a aceitação do **CARTÃO TICKET** emitido pela **TICKET** e liquidação das **TRANSAÇÕES** realizadas, em consonância com as condições aqui previstas, bem como nos **ANEXOS** e **FORMULÁRIO DE CREDENCIAMENTO**, observando-se as formas de contratação disponibilizadas pela **TICKET**.

2.2. Ajustam as partes que integra este contrato, como serviço adicional a contratação pelo **ESTABELECIMENTO**, caso seja de seu interesse, do **CARTÃO TICKET PARCEIRO®** e do **TICKET PAY**, conforme cláusulas e condições indicadas no presente contrato.

III – DAS OBRIGAÇÕES E RESPONSABILIDADES DA TICKET

3.1. - A **TICKET**, por força deste contrato, deverá:

a) atendidas as premissas técnicas/operacionais e negociais, credenciar o **ESTABELECIMENTO** para o recebimento do **CARTÃO TICKET** visando o pagamento dos produtos e/ou serviços especificados neste contrato e nos respectivos **ANEXOS**.

b) reembolsar através de depósito em conta bancária de titularidade do **ESTABELECIMENTO**, o valor das **TRANSAÇÕES** apuradas, nas condições aqui ajustadas, deduzidas as **TAXAS** e demais encargos previstos, conforme estabelecido neste contrato, bem como, no **FORMULÁRIO DE CREDENCIAMENTO**

c) incluir o **ESTABELECIMENTO** em sua 'relação de **ESTABELECIMENTOS** credenciados' que integram o **SISTEMA TICKET**.

d) fornecer adesivo(s) indicador(es) do credenciamento do **ESTABELECIMENTO** ao **SISTEMA TICKET**, que deverá ser afixado pela **TICKET**, através de prepostos e/ou representantes devidamente identificados ou em outro formato identificado pela **TICKET**, nas instalações do **ESTABELECIMENTO**, em local de fácil visibilidade para o público.

d.1.) a substituição deste (s) adesivo (s), quando do seu desgaste ou por qualquer outro motivo, bem como a mudança de local deste ou alteração da quantidade de exemplares, será efetuada pela **TICKET**, ou por quem esta indicar, por sua iniciativa ou mediante requisição.

e) manter em funcionamento a Central **TICKET** de Atendimento, para prestar informações quanto às transações processadas, fornecer código de transações e receber comunicados de interesse das partes contratantes.

f) disponibilizar ao **ESTABELECIMENTO**, através do "site" www.TICKET.com.br bem como através de outros meios eventualmente implementados e disponibilizados pela **TICKET** com acesso por meio de *login* e senha previamente cadastrados, os extratos dos últimos reembolsos recebidos pelo mesmo.

IV – DAS OBRIGAÇÕES E RESPONSABILIDADES DO ESTABELECIMENTO

4.1. - O **ESTABELECIMENTO**, obriga-se a:

a) cumprir as condições previstas neste contrato e nos **ANEXOS**, de acordo com as especificidades de cada um dos produtos disponibilizados pela **TICKET**, responsabilizando-se integralmente pela não observância às mesmas.

b) zelar pelo bom estado, conservação e acondicionamento dos bens e produtos, bem como pela qualidade dos serviços a serem fornecidos/prestados, sendo o único responsável pelo serviço prestado, respondendo independentemente de culpa ou dolo, inclusive judicialmente, isentando a **TICKET** de qualquer responsabilidade por danos, inclusive aos consumidores, bem como a qualquer pretensão daquele que se sintam de qualquer forma prejudicados e eventualmente possuidores de qualquer direito.

c) caberá ao **ESTABELECIMENTO** observar o Código de Defesa do Consumidor e demais legislações, devendo, ainda, tratar o **USUÁRIO** com dignidade e respeito, sempre de forma adequada;

d) aceitar o **CARTÃO TICKET** que lhe for apresentado pelo **USUÁRIO**, devidamente identificado e dentro do período de validade indicado no mesmo, única e exclusivamente para o pagamento compatível com o produto **TICKET**;

e) devolver o respectivo **CARTÃO TICKET** ao **USUÁRIO** ao final da **TRANSAÇÃO**, fornecendo ao mesmo a 2ª via do **COMPROVANTE DE TRANSAÇÃO**, mantendo a 1ª via em seu poder para controle interno.

e.1.) nos **ESTABELECIMENTOS** em que o **TERMINAL ELETRÔNICO DE VENDAS** não emita **COMPROVANTE DE TRANSAÇÃO**, será de responsabilidade dos primeiros, sempre que solicitado pelo(s) **USUÁRIO(S)** e habilitado pela **EMPRESA**, apresentar o **TERMINAL ELETRÔNICO DE VENDAS** para que o mesmo tenha ciência do saldo remanescente no **CARTÃO**, saldo esse que será indicado no visor do **TERMINAL ELETRÔNICO DE VENDAS**, após o processamento e aprovação da **TRANSAÇÃO** pela **TICKET**.

f) emitir em nome do **USUÁRIO**, os respectivos documentos fiscais pertinentes, quando da realização da **TRANSAÇÃO**.

g) não deixar de efetuar qualquer **TRANSAÇÃO**, salvo se a mesma for recusada pela operação dos **TERMINAIS ELETRÔNICOS DE VENDAS** ou por determinação da **TICKET**, devendo em qualquer caso, ser observado o disposto neste contrato.

h) na hipótese de impossibilidade da realização da **TRANSAÇÃO**, após exauridas todas as possibilidades de efetuar-la, mesmo através de operação manual, comunicar o fato com respeito e discrição ao **USUÁRIO**, evitando seu constrangimento, exposição pública ou qualquer ofensa à sua imagem, de modo a solucionar da melhor forma possível o problema de pagamento do consumo realizado.

i) fornecer à **TICKET** sempre que solicitado, a via original do **COMPROVANTE DE TRANSAÇÃO**, as notas e/ou cupons fiscais discriminando os itens emitidos em nome do **USUÁRIO** cuja aquisição foi objeto de transação realizada através do **SISTEMA TICKET**, no prazo máximo de 10 (dez) dias úteis a contar da data da solicitação, sob pena de bloqueio dos valores passíveis de reembolso até a regularização da situação, bem como o seu descredenciamento.

i.1.) ajustam as partes que, caso os documentos acima mencionados sejam fornecidos fora do prazo acima indicado, os respectivos valores serão compensados, caso possível, no procedimento de reembolso seguinte à apresentação dos referidos documentos.

j) permitir que a **TICKET** afixe nas instalações do **ESTABELECIMENTO** seus adesivos, bem como outros materiais de sinalização comprobatórios de seu credenciamento ao **SISTEMA TICKET** nas condições previstas na cláusula terceira deste instrumento, devendo conservá-los e não os utilizar indevidamente, não podendo cedê-los, emprestá-los, ou transferi-los, a qualquer título, a terceiros, sob qualquer pretexto, devendo comunicar imediatamente à **TICKET** os casos de extravio, desgaste ou destruição.

k) permitir que a **TICKET** proceda, a qualquer tempo, inspeção em suas instalações para averiguar as condições necessárias ao bom funcionamento do **SISTEMA TICKET** e adequação às normas/legislações específicas, quando aplicável.

l) não transferir ou ceder a terceiros, sob nenhum pretexto, no todo ou em parte, todo ou qualquer equipamento, material de divulgação, formulários de transação manual ou documentos relacionados ao seu credenciamento ao **SISTEMA TICKET**, devendo zelar pela guarda, conservação e manutenção do local onde estão armazenados/instalados, por si e por seus prepostos, sob pena de descredenciamento, além das demais penalidades previstas neste contrato e em lei.

m) responsabilizar-se pela **TRANSAÇÃO** realizada com o **CARTÃO TICKET** nas suas instalações, bem como pelo uso do **TERMINAL ELETRÔNICO DE VENDAS** e do "software" nele instalado.

n) comunicar imediatamente o furto, roubo ou extravio do (s) **TERMINAL (IS) ELETRÔNICO (S) DE VENDAS** e documentos relacionados neste item, acima, sob pena de rescisão imediata do contrato.

o) informar à **TICKET**, por escrito ou através dos "Canais de Atendimento" legítimos por ela disponibilizados, sobre qualquer alteração na sua capacidade de atendimento, bem como nos dados cadastrais que deverão ser atualizados, sempre que houver qualquer alteração, respondendo integral e isoladamente pelas informações fornecidas e sua veracidade, obedecendo as regras estabelecidas para cada operação;

4.1.1. Conforme especificações constantes nos **ANEXOS I e II**, é vedado ao **ESTABELECIMENTO** aceitar transacionar com cartões incompatíveis com a natureza do produto a ser adquirido pelo **USUÁRIO**, conforme previsto neste contrato e na legislação vigente.

4.2. As partes acordam ser expressamente vedada a negociação do valor correspondente ao saldo disponível vinculado ao **CARTÃO TICKET** por dinheiro, títulos, bens, ou qualquer outra finalidade diversa do objeto do presente ajuste e da legislação pertinente à matéria, sob pena de rescisão imediata do presente contrato, sem prejuízo das demais penalidades contratuais e legais.

4.3. O **ESTABELECIMENTO** não poderá cobrar qualquer valor ou acréscimo, seja a que título for, do **USUÁRIO**, bem como recusar tal pagamento em decorrência da utilização do **SISTEMA TICKET**, que para todos os efeitos relacionados ao presente contrato consiste em pagamento à vista.

4.4. O custo da **TRANSMISSÃO DE DADOS** das **TRANSAÇÕES** junto às empresas Operadoras do Sistema de Telefonia é de inteira responsabilidade do **ESTABELECIMENTO**.

4.5. É de responsabilidade do **ESTABELECIMENTO** a finalização do terminal eletrônico **P.O.S./P.D.V** diariamente, observando-se a data de corte/periodicidade, conforme descrito no **FORMULÁRIO DE CREDENCIAMENTO**, sob pena de não serem reconhecidas as **TRANSAÇÕES**, cujo pagamento do reembolso ficará na dependência do cumprimento desta obrigação.

4.6. São de exclusiva responsabilidade do **ESTABELECIMENTO**, os prejuízos, danos materiais ou morais, dentre outros, sofridos por terceiros ou pela **TICKET** em decorrência de **TRANSAÇÃO** realizada ou por ele negada, que esteja em desacordo com as determinações deste contrato, seus **ANEXOS** e da legislação aplicável, ficando assegurada à **TICKET** a faculdade de denúncia da lide do **ESTABELECIMENTO** nas causas em que for acionada diretamente, bem como assegurar o direito de regresso por eventuais condenações que vier a sofrer.

4.7. O **ESTABELECIMENTO** declara estar ciente que:

a) a **TICKET** observará as normas, diretrizes e determinações expedidas pelos órgãos reguladores, bem como que, eventualmente, venham a regulamentar suas atividades, inclusive com relação à apresentação de informações solicitadas.

b) Caso haja o lançamento de novos produtos, excetuando-se os descritos nos **ANEXOS I e II** do presente contrato, o **ESTABELECIMENTO** estará habilitado a aceitar o produto em questão, desde a primeira transação com o **CARTÃO TICKET**, pré-pago ou pós-pago, permanecendo obrigado, desde então, a obedecer às condições gerais aqui previstas bem como eventuais condições específicas, responsabilizando-se, ainda, por eventuais desvirtuamentos, inclusive decorrentes da não observância da legislação vigente aplicável.

b.1) na hipótese supra, serão aplicadas as condições comerciais relativa(s) à(s) menor(es) **TAXA(s)** vigente(s).

b.2.) Caso o **ESTABELECIMENTO** não aceite o produto supracitado, deverá acionar os "Canais de Atendimento" da **TICKET** em até 10 (dez) dias úteis contados da primeira transação, que terá prazo de até 20 (vinte) dias úteis para responder a solicitação, observadas, entretanto, as condições previstas no item b.1.

c) Eventuais produtos lançados, excetuando os descritos nos **ANEXOS I e II** do presente contrato, estarão vinculados ao segmento relativo à legislação aplicável e as condições gerais deste instrumento.

4.8 DAS RESPONSABILIDADES DO ESTABELECIMENTO VIRTUAL

4.8.1 O **ESTABELECIMENTO VIRTUAL**, sem prejuízo das demais obrigações e responsabilidades previstas no **CONTRATO**, é exclusivamente responsável pela:

a) Administração de todo conteúdo de seu **SITE** e/ou Aplicativo de celular, se obrigando a utilizar de forma correta quaisquer informações sobre a **TICKET**, incluindo seus produtos **TICKET RESTAURANTE®**, **ELETRÔNICO**, **TICKET ALIMENTAÇÃO®**, **ELETRÔNICO** e **TICKET CULTURA®**, **TICKET FLEX^{MD}**, **TICKET PAY^{MD}** e produtos do **GRUPO EDENRED**, incluindo imagens, logotipos e marcas de propriedade da **TICKET** e/ou das empresas do **GRUPO EDENRED**.

b) Adoção de todas as medidas preventivas de segurança contra a invasão de "hackers" em seu **SITE**, bem como empregar as práticas de segurança de mercado aplicáveis, a fim de evitar eventuais danos, tais como, captura de dados dos **USUÁRIOS**, realização de compras indevidas ou outros tipos de fraudes, sendo certo que, na ocorrência de qualquer uma dessas hipóteses, a **TICKET** não assumirá qualquer responsabilidade, cabendo ao **ESTABELECIMENTO** mantê-la indene.

c) Utilização de **TERMO DE USO** em seu **SITE** e/ou Aplicativo de celular, informando o **USUÁRIO** de todas as condições de navegação e realização de **TRANSAÇÕES on line** com o **CARTÃO TICKET RESTAURANTE®**, **ELETRÔNICO**, **TICKET ALIMENTAÇÃO®**, **ELETRÔNICO**, **TICKET CULTURA®**, **TICKET FLEX^{MD}**, **TICKET PAY^{MD}** e produtos das

empresas do **GRUPO EDENRED**, evitando-se assim, o uso indevido do produto contrário ao **PROGRAMA DE ALIMENTAÇÃO AO TRABALHADOR**, ao **PROGRAMA DE CULTURA DO TRABALHADOR** e legislação vigente.

d) Solucionar, diretamente com os **USUÁRIOS** todo e qualquer problema referente à entrega dos produtos, bem como, qualquer controvérsia sobre suas características, qualidade, quantidade, preço, funcionamento, avarias dos bens adquiridos e/ou serviços, que resultem em **CONTESTAÇÃO DE TRANSAÇÃO**, devendo se responsabilizar pelo estorno e pelo pagamento, quando devido.

e) Manter sigilo de todos os dados do **CARTÃO TICKET**, bem como, os dados que compõem as **TRANSAÇÕES**, sendo vedada a sua utilização para quaisquer outros fins que não sejam a obtenção do **CÓDIGO DE AUTORIZAÇÃO** e a efetiva **TRANSAÇÃO**, observando-se ainda o disposto neste **CONTRATO**.

f) Enviar relatório, sempre que solicitado pela **TICKET**, com todas as informações das transações realizadas no **ESTABELECIMENTO VIRTUAL** com os **CARTÕES TICKET**, bem como, dos respectivos **USUÁRIOS**.

4.8.2 O **ESTABELECIMENTO** não poderá armazenar, sob nenhuma hipótese, quaisquer dados de cartões **TICKET**, responsabilizando-se por quaisquer danos que esta prática possa resultar e sob penalidade de descredenciamento imediato.

4.8.3. Toda e qualquer transmissão de dados de **CARTÕES TICKET**, ou de dados de portadores do mesmo deverão ser criptografadas, de modo a impedir interceptação, leitura e adulteração por terceiros.

4.8.4. Na ocorrência de casos de compras não reconhecidas por **USUÁRIOS**, o **ESTABELECIMENTO VIRTUAL** será o único responsável pela contestação de transação, ficando certo, desde já, que caso a **TICKET** tenha que ressarcir o **USUÁRIO**, a mesma descontará o respectivo valor do reembolso do **ESTABELECIMENTO**.

4.8.5. Na hipótese de término do **CONTRATO**, o **ESTABELECIMENTO VIRTUAL** obriga-se a excluir imediatamente qualquer referência à aceitação dos **CARTÕES TICKET** de seu SITE, aplicativos, etc.

V – DA TRANSAÇÃO

5.1. O **ESTABELECIMENTO**, quando receber o **CARTÃO TICKET** para pagamento, deverá submeter a transação para a aprovação da **TICKET**, observando os seguintes procedimentos:

- inserir o **CARTÃO TICKET** no **TERMINAL ELETRÔNICO DE VENDAS**.
- executar os comandos específicos.

c) solicitar a digitação de **SENHA ELETRÔNICA** pelo **USUÁRIO** do **CARTÃO TICKET**, que será considerada, para todos os efeitos, a sua assinatura eletrônica.

5.2. O **ESTABELECIMENTO** deverá observar as características de segurança do (s) **CARTÃO (ÕES) ELETRÔNICO (S)** para a realização da **TRANSAÇÃO**, conforme previsto neste contrato.

5.3. - A **TRANSAÇÃO MANUAL** poderá sofrer alterações de procedimentos, que serão devidamente informadas ao **ESTABELECIMENTO**, obrigando-se este a seguir as orientações indicadas pela **TICKET** para realização desta modalidade de **TRANSAÇÃO**, sob pena de não recebimento do reembolso.

a) A **TICKET** não se responsabilizará nem assumirá custos decorrentes da má utilização da **TRANSAÇÃO MANUAL** e/ou OFF-LINE, realizada pelo **ESTABELECIMENTO**.

5.4. Não obstante outras disposições previstas na legislação vigente, o **ESTABELECIMENTO** deverá manter em arquivo pelo prazo mínimo de 180 (cento e oitenta) dias, os documentos mencionados no item “I” da cláusula 4.1 deste contrato, devendo apresentá-los à **TICKET** no prazo máximo de 10 (dez) dias úteis, contados da solicitação, sendo que sua não observância, ensejará a suspensão do reembolso, nos termos da cláusula sétima do presente instrumento.

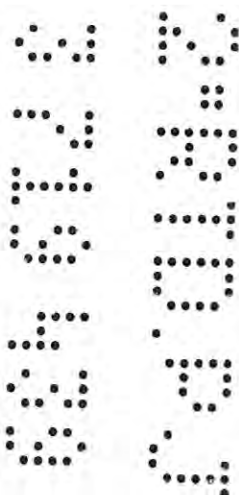
5.5. Em caso de **TERMINAL ELETRÔNICO DE VENDAS** que não emita **COMPROVANTE DE TRANSAÇÃO**, o **ESTABELECIMENTO** deverá emitir o **RELATÓRIO DE TRANSAÇÕES** realizadas no dia, devendo manter os referidos relatórios pelos mesmos prazos estabelecidos no item 5.4 desta cláusula.

VI – DAS TAXAS

6.1. As **TAXAS** a serem pagas pelo **ESTABELECIMENTO** à **TICKET**, serão aquelas previstas no(s) competente(s) **FORMULÁRIO DE CREDENCIAMENTO**, respectivo(s) **ANEXO(S)**, observando, ainda, o disposto neste contrato.

6.2. As partes acordam que as **TAXAS** poderão ser compensadas automaticamente pela **TICKET**, com os valores a serem reembolsados ao **ESTABELECIMENTO**.

6.3. A cobrança da (s) **TAXA (S)**, poderá ser feita em reembolsos subsequentes ao da origem da cobrança, sempre que não se efetivar o desconto desta **TAXA**, por qualquer motivo, em um ou mais reembolsos.



6.4. Caso a **TICKET** tenha necessidade de recorrer à cobrança judicial ou extrajudicial de valores devidos em decorrência do disposto neste contrato, o **ESTABELECIMENTO** será responsável pelas custas e despesas do processo, não excluindo os demais encargos e eventuais outras sanções cabíveis, por força deste contrato e/ou decorrentes de lei.

VII – DO REEMBOLSO AO ESTABELECIMENTO

7.1. O reembolso ao **ESTABELECIMENTO**, observado o disposto nesta cláusula, bem como nas cláusulas oitava e nona todas deste contrato, dar-se-á após a apuração das **TRANSAÇÕES**, deduzidas as **TAXAS** e valores conforme previsto neste contrato, mediante crédito no Domicílio Bancário de sua titularidade, previamente informado, em conformidade com a legislação aplicável, e com o acordado com a instituição financeira, observado o prazo de pagamento.

7.1.1. É vedado o pagamento do reembolso mediante cheque, espécie ou qualquer outra forma que não especificada, inclusive depósito em conta bancária de titularidade de terceiros.

7.2. A designação do domicílio bancário determinado no campo previsto no **FORMULÁRIO DE CREDENCIAMENTO** implica automática e expressa autorização do **ESTABELECIMENTO** para que sejam promovidos, em sua conta bancária, os lançamentos a crédito do valor líquido do reembolso.

7.3. O comprovante de pagamento e/ou depósito bancário valerá como prova de quitação do reembolso para todos os efeitos legais.

7.4. Em caso de alteração do domicílio bancário (Banco e/ou Agência e/ou Conta bancária), o **ESTABELECIMENTO** deverá comunicar a alteração em um dos canais digitais de atendimento da **TICKET**, encaminhando documento comprobatório da titularidade por fax, por caixa postal, e-mail ou outro meio aceito pela **TICKET**, que caso possível, realizará a alteração no prazo de até 7 (sete) dias úteis, contados do recebimento da comunicação, sendo que os reembolsos que tenham sido processados antes da comunicação serão liquidados na conta bancária anterior.

7.5. Se a data prevista para o crédito do valor da transação coincidir com feriado ou dia considerado não útil na praça de compensação do domicílio bancário do **ESTABELECIMENTO**, o pagamento será realizado no primeiro dia útil subsequente, admitindo-se, ainda, a variação de até um dia útil para a realização efetiva do crédito, sem ônus ou encargos à **TICKET**.

7.6. O **ESTABELECIMENTO** terá o prazo de até 30 (trinta) dias corridos, contados da data do reembolso, para apontar qualquer eventual divergência entre o total das transações e o respectivo valor reembolsado, sendo que os **COMPROVANTES** ou **RELATÓRIOS DE TRANSAÇÕES** deverão ser apresentados no caso de dúvida ou contestação.

a) Findo este prazo, não caberá qualquer reclamação a este respeito, tornando a quitação definitiva, irrevogável e irretratável.

7.7. A **TICKET** não será responsável pelo atraso do reembolso, quando houver motivo de força maior ou caso fortuito, ou mesmo no atraso gerado pelo **ESTABELECIMENTO** e/ou pela instituição financeira apta a receber o crédito.

7.8. Sempre que o **ESTABELECIMENTO** superar o volume de reembolso previamente apurado pelas partes e estabelecido no **CAMPO “LIMITE DE REEMBOLSO”** do **FORMULÁRIO DE CREDENCIAMENTO**, sem que tenha informado a **TICKET** a elevação da sua capacidade operativa, a **TICKET** poderá suspender o pagamento do excedente de reembolso correspondente por até 30 (trinta) dias úteis, prazo em que realizará a apuração para verificar a procedência dos créditos.

7.9. A **TICKET** poderá, também, suspender o reembolso, caso verifique que: i) o porte do **ESTABELECIMENTO** não comporta o volume de créditos por ele capturados; ii) as transações realizadas em desacordo com as especificidades dos produtos discriminadas nos **ANEXOS** e/ou; iii) em não observância à legislação vigente atinente ao produto, quando aplicável.

7.10. O descumprimento de qualquer condição prevista nesta cláusula, poderá ensejar o bloqueio do reembolso originador do descumprimento, bem como, rescisão do presente contrato.

VIII – DOS CARTÕES TICKET PARCEIRO® e TICKET PAY^{MD}

8.1. O **ESTABELECIMENTO** poderá optar pela contratação do Serviço dos **CARTÕES TICKET PARCEIRO®** ou **TICKET PAY^{MD}**, disponibilizado pela **TICKET**, com o objetivo de receber ou adiantar o reembolso, mediante crédito em cartão, observando, ainda, a(s) **TAXA(s)** ajustada(s) prevista(s) no **FORMULÁRIO DE CREDENCIAMENTO** e/ou ajustado entre as partes, bem como as demais regras estabelecidas pela **TICKET**.

8.1.1 Caso o **ESTABELECIMENTO** opte pela contratação de um dos produtos acima citados, deverá observar a bandeira que o produto estará vinculado.

8.2. Servirá o legítimo reembolso devido ao **ESTABELECIMENTO** pela **TICKET**, como pagamento da utilização mensal verificada no relatório de créditos efetuados no **CARTÃO TICKET PARCEIRO®** ou **CARTÃO TICKET PAY^{MD}**, sendo certo que os registros eletrônicos dos créditos efetuados valerão como prova de quitação do reembolso para todos os efeitos legais.

8.3. O **ESTABELECIMENTO** declara estar ciente que poderá alterar o percentual do adiantamento do reembolso a ser disponibilizado nos **CARTÕES TICKET PARCEIRO** ou **TICKET PAY^{MD}**, através da "Central de Atendimento" ou por meio dos canais digitais (site e aplicativo) indicada pela **TICKET** para este fim considerando o abaixo descrito.

8.4. A disponibilidade do valor adiantado do reembolso dependerá da análise e deliberação da **TICKET**, reservando-se ao direito de não o fazer, a seu exclusivo critério, sem qualquer prévio aviso, não cabendo, neste caso, ao **ESTABELECIMENTO** qualquer reparação, indenização ou compensação.

8.5. Qualquer uma das partes poderá encerrar o serviço previsto nesta cláusula oitava, mediante aviso prévio e expresso de 10 (dez) dias úteis, sem que incorra em qualquer ônus ou penalidade, permanecendo, pendentes, entretanto, os pagamentos devidos até o efetivo cancelamento, bem como eventuais valores ainda não pagos.

8.6. Para possibilitar a utilização do **CARTÃO TICKET PARCEIRO®** ou **CARTÃO TICKET PAY^{MD}**, a **TICKET** deverá:

- a) gerenciar o **SISTEMA TICKET**;
- b) após análise/avaliação operacional, fornecer ao **ESTABELECIMENTO** o **CARTÃO TICKET PARCEIRO®** ou **CARTÃO TICKET PAY**, juntamente com a respectiva **SENHA** e guia de utilização deste, no prazo de 15 (quinze) dias úteis contados da data de solicitação pelo **ESTABELECIMENTO** e respectiva aprovação pela **TICKET**.
- c) substituir os **CARTÕES TICKET PARCEIRO®** ou **TICKET PAY^{MD}** caso apresentem defeito, ou por eventual dano involuntário, extravio, roubo ou furto, no prazo de 15 (quinze) dias úteis, contados da data de realização do pedido de emissão do novo **CARTÃO** pelo **ESTABELECIMENTO**, sendo certo que será cobrada **TAXA** de emissão deste cartão.
- d) efetuar o adiantamento do reembolso dos recebíveis de acordo com as regras pactuadas entre as partes e mediante solicitação pelo **ESTABELECIMENTO**, compatível com o montante estabelecido entre 10% (dez por cento) e 100% (cem por cento) do reembolso mensal que o **ESTABELECIMENTO** tem a receber da **TICKET**, em decorrência deste contrato, deduzidas as **TAXAS**

aplicáveis, conforme percentual solicitado pelo **ESTABELECIMENTO**.

d.1.) o valor do reembolso, desde que devido e não disponibilizado no **CARTÃO**, será normalmente pago ao **ESTABELECIMENTO** conforme regras e condições descritas nas demais cláusulas deste contrato.

e) Manter mecanismos para alteração do percentual do reembolso a ser disponibilizado no **CARTÃO**, através da Central de Atendimento.

f) fornecer, mediante solicitação expressa do **ESTABELECIMENTO**, o **EXTRATO** do **CARTÃO** desde que haja o pagamento da **TAXA** informada quando da solicitação do **ESTABELECIMENTO**.

8.7. O **ESTABELECIMENTO** declara estar ciente que qualquer eventual problema verificado na rede habilitada a transacionar **CARTÕES TICKET**, serão de exclusiva responsabilidade desta, isentando a **TICKET** de qualquer responsabilidade.

8.8. Caberá, ainda, ao **ESTABELECIMENTO**:

- a) responsabilizar-se integralmente pela utilização do **CARTÃO**, inclusive por qualquer preposto do **ESTABELECIMENTO**;
- b) questionar qualquer problema eventualmente verificado, no prazo de 90 (noventa) dias, a contar do reembolso.

8.9. As partes acordam que o **CARTÃO TICKET PARCEIRO®** ou o **CARTÃO TICKET PAY^{MD}**, poderá ser cancelado a qualquer tempo pela **TICKET**, nos seguintes casos: (i) rescisão deste contrato; (ii) verificada qualquer utilização indevida, conforme determina o mercado de cartões e legislação vigente; (iii) pelo **ESTABELECIMENTO** ou, (iv) após 90 (noventa) dias corridos sem qualquer reembolso efetuado em razão deste contrato.

8.10. Em decorrência do serviço prestado, conforme previsto nesta cláusula, a **TICKET** poderá realizar a cobrança das **TAXAS** abaixo relacionadas, além daquelas previstas nos **ANEXOS**:

- a) **TAXA DE ANUIDADE** – Valor fixo cobrado do **ESTABELECIMENTO** a cada período de 12 (doze) meses, por **CARTÃO TICKET** ativo, referente à manutenção do sistema de informação gerencial, cujo valor estará estabelecido no campo "**TAXA DE ANUIDADE**" do **FORMULÁRIO DE CREDENCIAMENTO** e/ou ajustado entre as partes.
- b) **TAXA DE MENSALIDADE** – o **ESTABELECIMENTO** pagará, mensalmente, à **TICKET** como remuneração pelas atividades previstas no presente contrato, a **TAXA DE MENSALIDADE** na forma estabelecida no **FORMULÁRIO DE CREDENCIAMENTO** e/ou ajustado entre as partes.
- c) **TAXA DE EMISSÃO E REEMISSÃO DO CARTÃO TICKET PARCEIRO®** e **CARTÃO TICKET PAY^{MD}**- o **ESTABELECIMENTO** promoverá o pagamento à **TICKET** da **TAXA DE EMISSÃO E/OU REEMISSÃO**

DO CARTÃO TICKET PARCEIRO® e do CARTÃO TICKET PAY^{MD}, conforme contratado, quando da realização do pedido de emissão deste, e de reemissão, em casos de perda, dano ou extravio, e sempre que estes apresentarem defeitos que decorram de culpa do **ESTABELECIMENTO**, ou pela má utilização dos mesmos, conforme estabelecido no **FORMULÁRIO DE CREDENCIAMENTO** e/ou ajustado entre as partes.

d) **TAXA DE ENTREGA** - valor cobrado por cada endereço indicado pelo **ESTABELECIMENTO** para entrega de cartões emitidos, entrega de cartões reemitidos, e caso seja necessária a reentrega, por motivos alheios à **TICKET**, será(m) cobrado(s) o(s) valor(es) devidamente estipulado(s) no **FORMULÁRIO DE CREDENCIAMENTO** e/ou ajustado entre as partes. A **TICKET** efetuará a(s) entrega(s) e/ou reentrega(s) do **CARTÃO TICKET PARCEIRO®** ou **TICKET PAY^{MD}** em quaisquer localidades do território nacional com acesso viável, no(s) endereço(s) determinado(s) pelo **ESTABELECIMENTO**.

e) **TAXA DE ADMINISTRAÇÃO DE SERVIÇOS** - percentual calculado sobre o volume reembolsado do **CARTÃO TICKET PARCEIRO®** ou do **CARTÃO TICKET PAY^{MD}**, conforme negociado entre as partes.

IX – CLÁUSULA MANDATO E CONSENTIMENTO PARA OPERAÇÃO DE DESCONTO DE RECEBÍVEIS POR INSTITUIÇÃO FINANCEIRA

9.1. Para a possibilidade de obtenção de desconto de recebíveis de crédito a receber da **TICKET** em razão do objeto deste Contrato, o **ESTABELECIMENTO**, desde já e de forma expressa e automática, consente e nomeia a **TICKET** sua bastante procuradora com poderes especiais para, em seu nome e por sua conta, negociar e obter referido desconto de recebíveis perante o BANCO TOPÁZIO S.A. e/ou outras instituições financeiras, outorgando-lhe poderes especiais para assinar contratos de cessão de recebíveis, registrar em entidades registradoras, quando aplicável, e executar outros contratos que se façam necessários para a efetivação da respectiva operação, como negociar prazos, taxas de desconto, repactuar taxas nesse contexto, ou ainda, substabelecer em todo ou em parte o mandato outorgado.

9.2. O **ESTABELECIMENTO** desde já autoriza a **TICKET** a compartilhar os seus dados cadastrais e de seus recebíveis com o BANCO TOPÁZIO S.A e/ou outras instituições financeiras, e/ou entidades registradoras para a obtenção de descontos de recebíveis de crédito.

9.3. As taxas devidas serão aplicadas sobre o valor total de recebíveis a serem descontados,

considerando a data de seu efetivo recebimento e a data de seu pagamento. Os demais encargos aplicados em relação ao desconto de recebíveis de crédito serão integralmente descontados do valor total de recebíveis a serem descontados na data de seu pagamento.

X – DO SIGILO E CONFIDENCIALIDADE

10.1. Todos os dados oriundos deste contrato e as informações prestadas entre as partes contratantes sejam verbais ou escritos, transmitidos por quaisquer meios de comunicação, são confidenciais e deverão ser guardados com sigilo e confidencialidade, não devendo ser divulgados a terceiros sem a prévia autorização da parte contrária. Uma vez terminado o prazo contratual ou quando for de interesse da **TICKET**, todos os documentos que contenham dados e informações deverão ser a ela devolvidos, no prazo máximo de 72 (setenta e duas) horas, a contar da solicitação.

10.2. Neste ato o **ESTABELECIMENTO** autoriza a **TICKET** a utilizar as informações com o objetivo de identificar a possibilidade de melhorias e/ou ajustes e/ou alterações no credenciamento, desenvolvimento de novos produtos e recolhimento de dados dos **ESTABELECIMENTOS**.

XI – DA VIGÊNCIA E ENCERRAMENTO DO CONTRATO

11.1. O prazo de vigência deste contrato é indeterminado, com início na data de sua assinatura e/ou aceite, podendo ser denunciado por qualquer das partes, mediante prévio aviso, por escrito, com prazo de 60 (sessenta) dias, sendo que, findo este período, o **ESTABELECIMENTO** não mais integrará o **SISTEMA TICKET**.

11.2. Nas hipóteses abaixo indicadas, o presente contrato será automaticamente rescindido de pleno direito, independente de interposição judicial ou extrajudicial, pela **TICKET**, sem prejuízo da aplicação das demais penalidades previstas neste contrato ou decorrentes de lei:

- a) inadimplemento de qualquer cláusula ou condição deste contrato.
- b) insolvência, falência, liquidação judicial ou extrajudicial ou recuperação judicial do **ESTABELECIMENTO**, requerida, homologada ou decretada.
- c) perda do direito de uso do **TERMINAL ELETRÔNICO DE VENDAS**, determinada por terceiro, conforme disposto acima, necessário para realização dos serviços objeto do presente contrato.

11.3. Em caso de encerramento do contrato, as partes procederão ao acerto final de contas,

levando em consideração os créditos e débitos remanescentes do **ESTABELECIMENTO**.

11.4. Em caso de descumprimento de qualquer cláusula deste contrato, o **ESTABELECIMENTO** ficará sujeito ao pagamento de multa não compensatória, equivalente a 15% (quinze por cento) calculado com base na soma dos valores dos últimos 4 (quatro) reembolsos pagos pela **TICKET**. Caso a infração contratual ocorra antes de completado um mês de vigência do presente contrato, a multa será calculada com base nos reembolsos disponíveis.

XII – DAS DISPOSIÇÕES GERAIS

12.1. Para a boa execução e cumprimento do objeto do presente contrato, ficam as partes cientes das seguintes disposições:

- a) Caso o **ESTABELECIMENTO** receba o (s) **TERMINAL (IS) ELETRÔNICO (S) DE VENDAS** deverá mantê-los sob sua guarda e responsabilidade, na qualidade de depositário devolvendo(s) ao término da vigência do presente contrato, em perfeito estado de funcionamento, salvo desgaste natural de uso, ficando expressamente vedada sua transmissão, negociação, empréstimo ou a cessão a qualquer título a terceiros, sob pena de indenizar a **TICKET**, na medida dos prejuízos que esta venha a sofrer em decorrência destes atos.
- b) caso o **ESTABELECIMENTO** já possua instalado em suas dependências o(s) **TERMINAL(IS) ELETRÔNICO(S) DE VENDAS** com sistema similar e compatível aos da **TICKET**, poderá utilizá-los, bastando para tanto, um acordo com o proprietário e/ou representante do mesmo, mantendo-se inalteradas as obrigações anteriormente estabelecidas entre o **ESTABELECIMENTO** e proprietário e/ou representante;
- c) a manutenção e atualização do(s) **TERMINAL (IS) ELETRÔNICO(S) DE VENDAS** é de inteira e exclusiva responsabilidade do **ESTABELECIMENTO**.
- d) no caso de não reconhecimento ou discordância do **USUÁRIO** quanto ao valor de uma determinada **TRANSAÇÃO**, a **TICKET** poderá, a seu exclusivo critério e após esclarecimentos do **ESTABELECIMENTO**, cancelar a **TRANSAÇÃO** contestada e deixar de realizar o pagamento do respectivo valor ou, caso já o tenha feito, poderá compensá-lo com o valor de outro pagamento futuro, podendo, ainda, debitar eventuais encargos incidentes, sem prejuízo das penalidades legais cabíveis, até que o **ESTABELECIMENTO** comprove a regular realização da **TRANSAÇÃO**;
- e) poderá, ainda, ser cancelada a **TRANSAÇÃO**, a qualquer tempo pela **TICKET**, caso haja a constatação de ocorrência de irregularidades, fraudes ou, ainda, o não cumprimento pelo **ESTABELECIMENTO**, das normas e condições

estabelecidas no presente contrato, **ANEXOS** e na legislação aplicável.

e.1.) caso a **TICKET** verifique a existência de qualquer fraude e/ou irregularidade na utilização do **SISTEMA** pelo **ESTABELECIMENTO**, poderá proceder com bloqueio do reembolso originador da fraude e/ou suspensão imediata deste contrato, independentemente de prévia notificação.

f) é vedado ao **ESTABELECIMENTO** aceitar o **CARTÃO TICKET** em **TRANSAÇÕES** fictícias ou simuladas, bem como fornecer ou restituir aos **USUÁRIOS**, sob qualquer motivo, quantias em moeda corrente, cheques, ordens de pagamento ou títulos de crédito de **USUÁRIOS** ou terceiros.

g) o **ESTABELECIMENTO** não poderá emitir qualquer documento ou título de crédito contra a **TICKET**, sob pena de se sujeitar à rescisão imediata do presente instrumento e às demais sanções contratuais e legais aplicáveis.

h) as alterações societárias devem ser comunicadas à **TICKET** pelo **ESTABELECIMENTO**, de imediato e por qualquer dos meios disponibilizados, com apresentação de documentos hábeis, responsabilizando-se o **ESTABELECIMENTO** pelas consequências de sua omissão, inclusive no que tange aos procedimentos de **TRANSAÇÃO** e **REEMBOLSO**.

i) as condições comerciais previstas no **FORMULÁRIO DE CREDENCIAMENTO** serão reajustadas individualmente para cada serviço prestado, a cada período de 12 (doze) meses de vigência do contrato, pelo Índice Geral de Preços ao mercado (IGP-M), divulgado pela Fundação Getúlio Vargas., e/ou pela aplicação de reajuste(s) que reflita(m) as condições necessárias para a efetivação dos serviços de que trata este instrumento e/ou visando a manutenção do equilíbrio contratual.

i.1) havendo alteração na legislação vigente, o reajuste será realizado na menor periodicidade permitida por lei.

i.2) caso o índice de atualização monetária acima indicado seja negativo, não haverá reajuste.

i.3) em caso de extinção do IGP-M ou alteração dos critérios de sua aferição, será adotado como substituto outro índice indicador de inflação mensal de uso corrente no mercado comercial ou financeiro.

j) as condições ora pactuadas serão revistas sempre que eventuais mudanças na Legislação, no cenário econômico, mesmo pertinentes ao conteúdo da Prestação de Serviços, venham a determinar o desequilíbrio econômico-financeiro do contrato, ou alterar, substancialmente, as condições de contratação aqui definidas. Na hipótese de ocorrer elevação da carga tributária relativa aos tributos relacionados com a prestação de serviços, a **TICKET** se reserva no

direito de promover os ajustes necessários para neutralizar o respectivo impacto, que possa ocorrer nos seus custos operacionais, a fim de preservar o equilíbrio financeiro do contrato. Não obstante o acima disposto, as partes concordam que, identificada pela **TICKET** eventual desequilíbrio econômico financeiro no contrato, o **ESTABELECIMENTO** desde já anui e autoriza a **TICKET** a adotar as medidas hábeis a manter e/ou reestabelecer o seu equilíbrio, inclusive mediante majoração de taxa(s), se for o caso.

k) Este contrato substituirá qualquer outro acordo estabelecido entre as partes, sejam eles verbais ou escritos.

l) toda e qualquer comunicação entre as partes, poderá ser realizada, de forma escrita, por telefone, virtual, ou qualquer outra adotada pela **TICKET**

m) o **ESTABELECIMENTO** concorda que as gravações magnéticas, digitalizadas e/ou telefônicas, bem como este contrato, poderão ser utilizadas como prova, inclusive em Juízo, por qualquer das Partes.

n) o **ESTABELECIMENTO** se obriga a cumprir o disposto na legislação ambiental, em especial o mencionado na Política Nacional de Meio Ambiente, adotando as medidas e ações destinadas a evitar ou corrigir danos ao meio ambiente, segurança e medicina do trabalho, que possam vir a ser causados pela atividade desenvolvida, bem como, em manter-se em situação regular com suas obrigações junto aos órgãos do meio-ambiente, durante o prazo de vigência do Contrato, e apresentar a documentação comprobatória sempre que solicitada pela **TICKET**.

o) as Partes, na execução do Contrato, comprometem-se a:

(i) não incorrer, bem como garantir que os seus acionistas, diretores, empregados, terceiros e representantes não incorrerão em qualquer atividade, prática, ou conduta que se constitua por corrupção, suborno ou qualquer outro ato com oferecimento de vantagem indevida em troca da formalização de uma negociação ou para qualquer outro fim, devendo ser observadas em qualquer contratação as previsões da Legislação Brasileira de anticorrupção;

(ii) manter, durante todo o prazo do Contrato, políticas apropriadas, procedimentos e treinamentos, incluindo, mas não se limitando a, procedimentos adequados sobre a legislação brasileira de anticorrupção, visando à impedir atos de suborno e corrupção pelos seus acionistas, diretores, empregados, terceiros e representantes; e

(iii) não violar o Código Penal Brasileiro, a Lei de Improbidade Administrativa Brasileira (Lei n.º 8.429/1992), o Estatuto Brasileiro do Servidor

Público Federal (Lei n.º 8.027/1990), a Lei de Anticorrupção (Lei n.º 12.846/2013), ou qualquer outro normativo sobre anticorrupção ou código de conduta aplicável aos funcionários públicos que são, ou tornar-se-ão eficaz, durante o prazo do Contrato, e não devem exercer quaisquer atividades que possam ser consideradas uma violação aos princípios da Administração Pública no Brasil, legislação aplicável ou ainda qualquer acordo ou tratado internacional do qual o Brasil é signatário.

p) as partes atestam, ainda, que:

i) estão livres do trabalho infantil, bem como não submetem seus empregados a condições desumanas e/ou análogas à escravidão, cumprindo toda a legislação pertinente;

ii) observam práticas que visam a prevenção e combate à lavagem de dinheiro, à corrupção e ao financiamento ao terrorismo, nos termos previstos na legislação aplicável;

iii) cumprem os valores e padrões éticos profissionais relativos às atividades desenvolvidas e a que estão sujeitas, respeitando a legislação do(s) país(es) em que operam, incluindo, mas não se limitando àquelas emanadas por órgãos reguladores. Acordam, ainda, que o descumprimento, implicará na ruptura do relacionamento comercial existente.

q) eventual legislação superveniente, incluindo normas emanadas pelo (s) órgão (s) reguladores, serão aplicadas de acordo e no (s) prazo (s) previsto (s) na (s) mesma (s), sem que haja a necessidade de formalização de qualquer instrumento para incluí-la (s) neste contrato, ou comunicação sobre a sua existência.

r) o **ESTABELECIMENTO** declara estar ciente que a **TICKET** observará as normas, diretrizes e determinações expedidas pelos órgãos regulamentadores e fiscalizadores de suas atividades, inclusive com relação a apresentação das informações solicitadas.

s) a **TICKET** poderá introduzir modificações, aditivos e anexos a este contrato, mediante registro no Cartório de Registro de Títulos e Documentos, dando ciência ao **ESTABELECIMENTO**, inclusive através de mensagens nas correspondências e ele encaminhadas e/ou divulgação no website e/ou de mensagens inseridas nas Notas Fiscais emitidas pela **TICKET** ao **ESTABELECIMENTO** e/ou qualquer forma de publicidade, sendo certo que a sua vigência será imediata. O não exercício do direito de denunciar a adesão, no prazo de 10 dias úteis a partir da comunicação ou divulgação, implica de pleno direito na aceitação e adesão irrestrita do **ESTABELECIMENTO** às novas condições contratuais. No que se refere à cláusula de mandato, caberá ao **ESTABELECIMENTO** formalizar

eventual não aceite se assim desejar. Caso o **ESTABELECIMENTO** queira reestabelecer a operação para fins de desconto de recebíveis ao anuir com o procedimento, passa, também a anuir com a cláusula de mandato prevista no contrato.

t) O presente contrato e seus **ANEXOS** encontram-se registrados no cartório de registro de títulos e documentos do Estado de São Paulo, e substituem integralmente o contrato e os Anexos anteriormente vigentes, passando a vigorar imediatamente.

u) os documentos abaixo descritos integram o presente contrato, valendo seus termos e suas condições para todos os fins de direito, com exceção das regras específicas do produto a' que fazem menção os ANEXOS, em caso de divergência de interpretação, prevalecem as disposições previstas neste contrato.

ANEXO I - CONDIÇÕES ESPECÍFICAS DO CONTRATO DE CREDENCIAMENTO AO SISTEMA TICKET RESTAURANTE® - ELETRÔNICO E TICKET ALIMENTAÇÃO® ELETRÔNICO.

ANEXO II - CONDIÇÕES ESPECÍFICAS DE CREDENCIAMENTO AO SISTEMA TICKET CULTURA.

ANEXO III - CONDIÇÕES GERAIS DE PRODUTOS E SERVIÇOS FINANCEIROS VIA CORRESPONDENTE BANCÁRIO.

ANEXO IV- CONDIÇÕES ESPECÍFICAS PARA CONTRATAÇÃO DOS SERVIÇOS DE ASSISTÊNCIA 24 HORAS EMPRESARIAL E HELP DESK PRESTADOS DIRETAMENTE POR EMPRESA ESPECIALIZADA.

ANEXO V - CONDIÇÕES ESPECÍFICAS PARA CONTRATAÇÃO DO TICKET CONECTE

ANEXO VI - CONDIÇÕES ESPECÍFICAS PARA CONTRATAÇÃO DO TICKET FLEX

ANEXO VII – PROTEÇÃO DOS DADOS PESSOAIS

v) a eventual anulação ou decreto de nulidade de qualquer das regras, condições e obrigações deste contrato não o anulam por inteiro, permanecendo em vigor todas as demais disposições ora pactuadas.

x) o **ESTABELECIMENTO** se responsabiliza por atualizar suas informações cadastrais, junto à **TICKET**, sempre que houver qualquer alteração, respondendo integral e isoladamente pelas informações fornecidas e sua veracidade, autorizando desde já que a **TICKET** as utilize para fins de melhorias operacionais, de segurança, e de desenvolvimento de novos serviços.

XIII – DA NOVAÇÃO

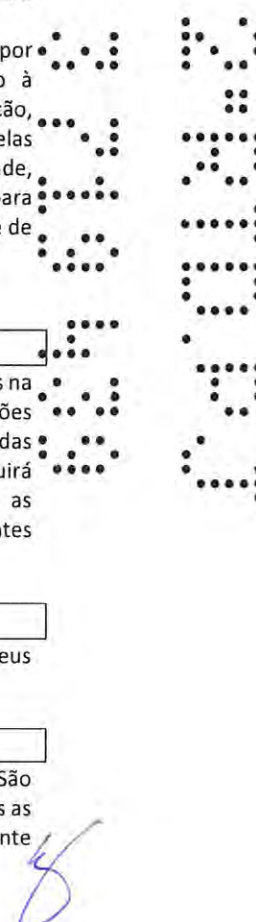
13.1. Qualquer omissão ou tolerância das partes na exigência do cumprimento dos termos e condições deste instrumento, ou no exercício das prerrogativas dele decorrentes, não constituirá novação ou renúncia ao direito de aplicar as sanções previstas neste contrato ou decorrentes de lei.

XIV – DA SUCESSÃO

14.1. Este contrato obriga as partes e seus sucessores a qualquer título.

XV – DO FORO

15.1 - Fica eleito o foro da Comarca de São Paulo/SP como o competente para dirimir todas as dúvidas e controvérsias oriundas do presente contrato.



ANEXO I - CONDIÇÕES ESPECÍFICAS DO CONTRATO DE CREDENCIAMENTO AO SISTEMA TICKET RESTAURANTE® ELETRÔNICO E TICKET ALIMENTAÇÃO® ELETRÔNICO.

I – DEFINIÇÕES ESPECÍFICAS

1.1. Quando empregadas no presente anexo, as denominações adiante relacionadas, aplicando-se de forma complementar às definições gerais definidas nas condições gerais do contrato de credenciamento ao sistema **TICKET**, terão o seguinte significado:

- a) **SISTEMA TICKET RESTAURANTE® - ELETRÔNICO** - sistema de gerenciamento de transações realizadas entre **USUÁRIO** e **ESTABELECIMENTO**, através de cartão com tarja magnética ou *chip*, para aquisição de refeições prontas em restaurantes e **ESTABELECIMENTOS** similares em conformidade com a legislação do Programa de Alimentação do Trabalhador ("PAT");
- b) **SISTEMA TICKET ALIMENTAÇÃO® - ELETRÔNICO** - sistema de gerenciamento de transações realizadas entre **USUÁRIO** e **ESTABELECIMENTO**, através de cartão com tarja magnética ou *chip*, para aquisição de gêneros alimentícios, em hipermercados, supermercados, mercados, açougues, padarias e **ESTABELECIMENTOS** similares em conformidade com a legislação do Programa de Alimentação do Trabalhador;
- c) **USUÁRIO** - pessoa física, portadora do **CARTÃO TICKET RESTAURANTE® - ELETRÔNICO** e/ou **CARTÃO TICKET ALIMENTAÇÃO® ELETRÔNICO**, doravante denominados apenas por TRE e TAE, respectivamente, emitidos pela **TICKET**, habilitado a realizar transações nos **ESTABELECIMENTOS** credenciados;
- d) **ESTABELECIMENTO** - restaurantes, lanchonetes, hipermercados, supermercados, mercados, padarias, açougues e similares, devidamente credenciados pela **TICKET**, para fornecimento de refeições prontas ou de gêneros alimentícios, sendo que o credenciamento de cada produto está condicionado à atividade exercida pelo **ESTABELECIMENTO**.
- e) **CARTÃO TICKET RESTAURANTE® - ELETRÔNICO** - cartão com tarja magnética ou *chip* de emissão e propriedade da **TICKET** cedido à **EMPRESA** e entregue ao **USUÁRIO** para a realização de transações;
- f) **CARTÃO TICKET ALIMENTAÇÃO® - ELETRÔNICO** - cartão com tarja magnética ou *chip* de emissão e propriedade da **TICKET** cedido à **EMPRESA**, e entregue ao **USUÁRIO** para a realização de transações;

g) **PAT** - Programa de Alimentação do Trabalhador.

h) **TRANSAÇÃO** - operação de aquisição de refeições prontas e gêneros alimentícios, mediante a utilização do **CARTÃO TICKET RESTAURANTE® - ELETRÔNICO** e/ou **CARTÃO TICKET ALIMENTAÇÃO® ELETRÔNICO**, transmitida à **TICKET**, através dos **TERMINAIS ELETRÔNICOS DE VENDAS** ou de forma manual, realizada entre **USUÁRIO** e **ESTABELECIMENTO**, conforme especificações contidas neste instrumento;

i) **TAXA DE ANUIDADE** - TAXA devida pela manutenção do sistema de informação gerencial de rede, cobrada a partir da data de credenciamento do **ESTABELECIMENTO**, sempre uma vez ao ano.

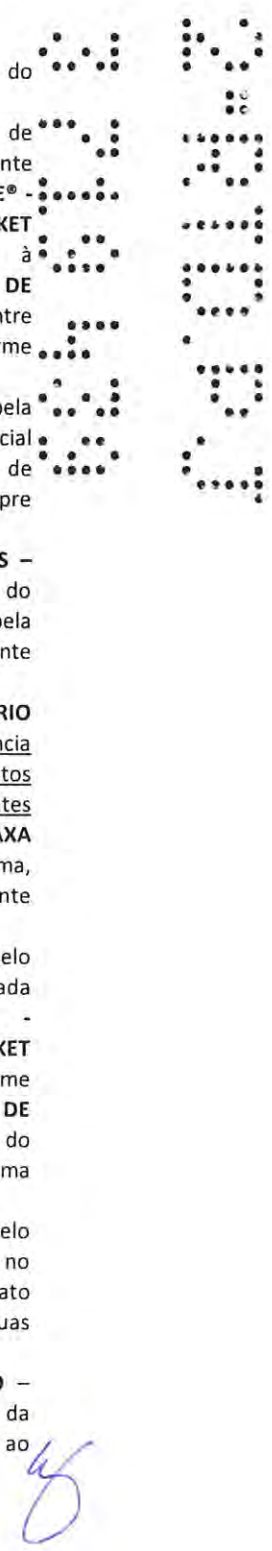
j) **TAXA DE ADMINISTRAÇÃO DE SERVIÇOS** - TAXA aplicável sobre o valor de **REEMBOLSO** do **ESTABELECIMENTO**, à título de remuneração pela prestação de serviços, objeto do presente contrato.

k) **TAXA DE EMISSÃO DE EXTRATO/RELATÓRIO PERSONALIZADO** - TAXA aplicável em decorrência do pedido de emissão, em segunda via, de extratos ou relatórios, entre outros documentos diferentes daqueles fornecidos sem custos, o valor de **TAXA DE EMISSÃO DE EXTRATO** informado pela última, a ser descontado do reembolso imediatamente subsequente a solicitação.

l) **TAXA POR TRANSAÇÃO** - valor pago pelo **ESTABELECIMENTO** a cada **TRANSAÇÃO** efetuada com **CARTÃO TICKET RESTAURANTE® - ELETRÔNICO** e/ou **CARTÃO TICKET ALIMENTAÇÃO® - ELETRÔNICO**, conforme estabelecido no **FORMULÁRIO DE CREDENCIAMENTO**, a ser descontado do **REEMBOLSO**, a qual não poderá, sob nenhuma hipótese ser repassada ao **USUÁRIO**.

m) **TAXA DE ADESAO** - valor pago pelo **ESTABELECIMENTO** à **TICKET**, única vez, no momento da celebração do presente contrato sobre o início do processamento das suas operações incidentes

n) **TAXA DE GESTÃO DE PAGAMENTO** - TAXA aplicável para o processamento da transferência dos recursos do **REEMBOLSO** ao **ESTABELECIMENTO**.



II - OBJETO

2.1. Este **ANEXO** tem por objeto dispor sobre as condições específicas de prestação de serviços de implantação e gerenciamento do **SISTEMA TICKET RESTAURANTE® - ELETRÔNICO E TICKET ALIMENTAÇÃO® ELETRÔNICO**, tudo em consonância com os termos do presente instrumento e da legislação Programa de Alimentação do Trabalhador.

III - OBRIGAÇÕES DAS PARTES

3.1. Além das obrigações previstas no contrato em referência, a **TICKET** obriga-se a prestar assistência e orientação ao **ESTABELECIMENTO** mediante programas de duração continuada de conscientização e de educação alimentar e nutricional, e de difusão de conceitos relacionados a modos de vida saudável.

3.2. O **ESTABELECIMENTO**, integrando-se ao **SISTEMA TICKET RESTAURANTE® - ELETRÔNICO** e/ou **SISTEMA TICKET ALIMENTAÇÃO® - ELETRÔNICO**, além das obrigações previstas no contrato em referência, deverá:

- a) zelar pela qualidade e higiene das refeições prontas e dos gêneros alimentícios a serem fornecidos, bem como possuir as devidas licenças de funcionamento, devendo cumprir as normas públicas quanto às questões de saúde, higiene e defesa do consumidor, ficando o **ESTABELECIMENTO** único responsável por eventual negligência, imperícia ou imprudência, que possa resultar em mal-estar, intoxicação ou outros danos aos **USUÁRIOS** do **TICKET RESTAURANTE® ELETRÔNICO** e/ou **TICKET ALIMENTAÇÃO® - ELETRÔNICO**;
- b) receber o **TICKET RESTAURANTE® ELETRÔNICO** única e exclusivamente para pagamento de refeições prontas e receber o **TICKET ALIMENTAÇÃO® - ELETRÔNICO** única e exclusivamente para pagamento de gêneros alimentícios, durante todo o horário de funcionamento do **ESTABELECIMENTO**, sendo expressamente vedada a cobrança de sobretaxa ou ágio sobre o preço usualmente praticado nas refeições e/ou nos gêneros alimentícios, bem como a troca do valor do benefício contido no(s) **CARTÃO(ÕES) ELETRÔNICO(S)** por dinheiro em espécie, sob pena de rescisão imediata do presente contrato e perdimento do correspondente reembolso;
- c) Permitir que a **TICKET** proceda, a qualquer tempo, inspeção de suas instalações para averiguar as condições necessárias ao bom funcionamento do **SISTEMA TICKET**

RESTAURANTE® - ELETRÔNICO e/ou **SISTEMA TICKET ALIMENTAÇÃO® - ELETRÔNICO** e adequação às normas do **PAT**, bem como, a efetiva possibilidade de aquisição de refeições amoldadas às exigências nutricionais do **PAT**, e afixação, em local visível ao público, de sugestão diária de cardápio saudável.

d) Proceder com o controle de qualidade nutricional dos alimentos disponibilizados em seu **ESTABELECIMENTO**, de modo a garantir a possibilidade de acesso a refeições ajustadas aos parâmetros nutricionais e princípios do **PAT**.

e) Afixar em local visível ao público, dentro do **ESTABELECIMENTO**, sugestão diária de cardápio saudável, seguindo os critérios e parâmetros nutricionais indicados na legislação do **PAT**.

3.3. O **ESTABELECIMENTO** declara que respeitará o **PAT**, e que está ciente que a **TICKET** procederá ao seu descredenciamento nos casos em que: (a) seja constatado o desvirtuamento das finalidades do **PAT**, inclusive mediante a prática de transações fraudulentas; (b) seja constatado que o **ESTABELECIMENTO** exerça atividade (CNAE) incompatível com o **PAT** ou que exerça atividade distinta com a do produto contratado com a **TICKET**; (c) não sejam apresentados esclarecimentos e/ou documentos exigidos neste Anexo e no contrato.

3.4. O **ESTABELECIMENTO**, autoriza desde já, a compensação automática nos valores a serem reembolsados, com o desconto das **TAXAS** previstas neste **ANEXO** e no contrato.

IV – DISPOSIÇÕES GERAIS

4.1. – O presente **ANEXO** é parte integrante e inseparável das **CONDIÇÕES GERAIS DO CONTRATO DE CREDENCIAMENTO AO SISTEMA TICKET (CONTRATO)**, devendo ser interpretado em conjunto com as disposições previstas neste último.

4.2- Com exceção das regras específicas do **SISTEMA TICKET** a ser credenciado, em caso de divergência de interpretação, prevalecem às disposições previstas nas **CONDIÇÕES GERAIS DO CONTRATO DE CREDENCIAMENTO AO SISTEMA TICKET**.

4.3 - Toda e qualquer alteração relacionada a este Contrato e/ou **ANEXO(S)** será registrada no competente cartório, e sua vigência será imediata, hipótese em que será conferida a devida publicidade.

ANEXO II - CONDIÇÕES ESPECÍFICAS DO CONTRATO DE CREDENCIAMENTO AO SISTEMA TICKET CULTURA®

I – DEFINIÇÕES ESPECÍFICAS

1.1. Quando empregadas no presente anexo, as denominações adiante relacionadas significarão, respectivamente – aplicando-se complementarmente as definições gerais definidas nas condições gerais de contratação:

a) **SISTEMA TICKET CULTURA®** - sistema de gerenciamento de transações realizadas entre **USUÁRIO** e **ESTABELECIMENTO**, através do cartão **TICKET CULTURA®** com tarja magnética, emitido pela **TICKET**, ou através de **TRANSAÇÃO** realizada em **ESTABELECIMENTO VIRTUAL**, para aquisição de bens e serviços vinculados a **CULTURA** em estabelecimentos em conformidade com a legislação vigente do Programa de Cultura do Trabalhador Brasileiro;

b) **PROGRAMA DE CULTURA DO TRABALHADOR (“PCT”)** – programa governamental de incentivo à **CULTURA** através de meios de pagamento próprio, destinado à Empresa e seus Funcionários;

c) **USUÁRIO** - pessoa física, portadora do **TICKET CULTURA® - ELETRÔNICO**, habilitado a realizar transações nos Estabelecimentos credenciados;

d) **ESTABELECIMENTO** - teatros, cinemas, circos, casas de espetáculo, lojas de CD e DVD, livrarias, operadoras do sistema de compra de ingressos para espetáculos, promotores de eventos, locadoras de vídeo, museus, etc., conforme definido na legislação e na regulamentação do PCT, devidamente credenciados pela **TICKET**, para fornecimento de bens e serviços culturais;

e) **ESTABELECIMENTO VIRTUAL** – É todo **ESTABELECIMENTO** credenciado pela **TICKET**, que utiliza a Internet ou que realizam transações com “cartão não presente”, para comercializar produtos e/ou serviços relacionados ao **PROGRAMA DE CULTURA DO TRABALHADOR**.

f) **CARTÃO TICKET CULTURA® - ELETRÔNICO** - Cartão com tarja magnética de emissão e propriedade da **TICKET** cedido à **EMPRESA**, e entregue ao **USUÁRIO** para a realização de transações;

g) **TRANSAÇÃO CNP (TRANSAÇÃO NÃO PRESENTE)** – transação realizada sem a apresentação do **CARTÃO** físico

h) **SITE** - é o site formado por uma ou várias páginas de internet, de propriedade do **ESTABELECIMENTO**, por meio do qual, os **USUÁRIOS** poderão adquirir bens/ou serviços culturais,

i) **TERMO DE USO** - termo de uso no qual o **USUÁRIO** toma ciência das regras de utilização do **SITE** e se submete ao decidir adquirir os serviços ou produtos fornecidos pelo **ESTABELECIMENTO VIRTUAL**.

j) **TAXA DE ADMINISTRAÇÃO DE SERVIÇOS** – **TAXA** aplicável sobre o valor de **REEMBOLSO** do **ESTABELECIMENTO**, à título de remuneração pela prestação de serviços, objeto do presente instrumento.

II - OBJETO

2.1. Este **ANEXO** tem por objeto dispor sobre as condições específicas de prestação de serviços de implantação e gerenciamento do **SISTEMA TICKET CULTURA®** ou de qualquer outro **CARTÃO ELETRÔNICO** emitido pela **TICKET**, que tenha a “bandeira” **TICKET CULTURA®** aposta, e liquidação das transações realizadas, tudo em consonância com os termos do presente contrato e do Programa de Cultura do Trabalhador.

III - OBRIGAÇÕES DAS PARTES

3.1. - A **TICKET**, por força deste contrato, obriga-se:

a) Credenciar o **ESTABELECIMENTO**, desde que respeitadas as condições técnicas e comerciais estabelecidas no presente contrato, para o recebimento do Cartão **TICKET CULTURA® - ELETRÔNICO** em conformidade com o Programa de Cultura do Trabalhador;

b) incluir o **ESTABELECIMENTO** em sua relação de estabelecimentos que integram o **SISTEMA TICKET CULTURA®**.

3.2. O **ESTABELECIMENTO**, integrando-se ao **SISTEMA TICKET CULTURA®**, concorda que o **CARTÃO TICKET CULTURA® - ELETRÔNICO** será aceito única e exclusivamente em pagamentos de bens e serviços vinculados a cultura, de bom padrão moral pelo valor integral neles estampados, sem nenhum acréscimo sobre os preços usualmente cobrados pelo **ESTABELECIMENTO** em acordo com a legislação vigente.

3.3. Fica expressamente vedado ao **ESTABELECIMENTO** a comercialização de produtos “piratas”, sendo que no caso, de descumprimento desta regra, fica o **ESTABELECIMENTO** sujeito à rescisão imediata do presente instrumento e pagamento de perdas e danos.

3.4. O **ESTABELECIMENTO VIRTUAL**, sem prejuízo das demais obrigações e responsabilidades

previstas no **CONTRATO**, é exclusivamente responsável pela:

- a) Administração de todo conteúdo de seu SITE, se obrigando a utilizar de forma correta quaisquer informações sobre o **TICKET CULTURA**, imagens, logotipos e marcas de propriedade da **TICKET**;
- b) Adoção de todas as medidas preventivas de segurança contra a invasão de "hackers" em seu SITE, bem como empregar as práticas de segurança de mercado aplicáveis, a fim de evitar eventuais danos, tais como, captura de dados dos **USUÁRIOS TICKET CULTURA®**, e realização de compras indevidas ou outros tipos de fraudes, sendo certo que, na ocorrência de qualquer uma dessas hipóteses, a **TICKET** não assumirá qualquer responsabilidade.
- c) Utilização de **TERMO DE USO** em seu SITE, informando o **USUÁRIO** todas as condições de navegação e realização de **TRANSAÇÕES ON LINE** com o **CARTÃO TICKET CULTURA® - ELETRÔNICO**, evitando-se assim, o uso indevido do produto e contrário ao **PROGRAMA DE CULTURA DO TRABALHADOR**.
- d) Solucionar diretamente com os **USUÁRIOS** toda e qualquer problema referente à entrega dos produtos, bem como, qualquer controvérsia sobre suas características, qualidade, quantidade, preço, funcionamento, avarias dos bens adquiridos e/ou serviços, que resultem em **CONSTESTACÃO DE TRANSAÇÃO**.
- e) Manter sigilo de todos os dados do **CARTÃO TICKET CULTURA®**, bem como, os dados que compõem as **TRANSAÇÕES**, sendo vedada a sua utilização para quaisquer outros fins que não seja a obtenção do **CÓDIGO DE AUTORIZAÇÃO** e a efetiva **TRANSAÇÃO**, observando-se ainda o disposto neste **CONTRATO**.

3.5. O **ESTABELECIMENTO** não poderá armazenar, sob nenhuma hipótese, quaisquer dados de cartões **TICKET CULTURA®**, responsabilizando-se por quaisquer danos que esta prática possa resultar e, sob pena de descredenciamento imediato.

3.6. Toda e qualquer transmissão de dados de **CARTÕES TICKET CULTURA®**, ou de dados de portadores do mesmo deverão ser criptografadas, de modo a impedir interceptação, leitura e adulteração por terceiros.

3.7. Na ocorrência de casos de compras não reconhecidas por **USUÁRIOS**, a **TICKET** fará o ressarcimento ao **USUÁRIO**, sendo certo que os montantes reclamados serão deduzidos do reembolso ou poderá a **TICKET** solicitar a recuperação do valor contestado junto ao **ESTABELECIMENTO**.

3.8. A **TICKET** permanecerá isenta de quaisquer responsabilidades decorrentes do relacionamento entre o **ESTABELECIMENTO VIRTUAL** e o **USUÁRIO**.

3.9. Na hipótese de término do **CONTRATO**, o **ESTABELECIMENTO VIRTUAL** obriga-se a excluir imediatamente qualquer referência à aceitação dos **CARTÕES TICKET CULTURA®** em seu SITE.

3.10. O **ESTABELECIMENTO**, autoriza desde já, a compensação automática nos valores a serem reembolsados com o desconto das **TAXAS** previstas neste ANEXO e no contrato.

IV – DISPOSIÇÕES GERAIS

4.1. – O presente **ANEXO** é parte integrante e inseparável das **CONDIÇÕES GERAIS DO CONTRATO DE CREDENCIAMENTO AO SISTEMA TICKET (CONTRATO)**, devendo ser interpretado em conjunto com as disposições previstas neste último.

4.2- Com exceção das regras específicas do **SISTEMA TICKET** a ser credenciado, em caso de divergência de interpretação, prevalecem às disposições previstas nas **CONDIÇÕES GERAIS DO CONTRATO DE CREDENCIAMENTO AO SISTEMA TICKET**.

4.3 - Toda e qualquer alteração relacionada a este Contrato e/ou **ANEXO(S)** será registrada no competente cartório, e sua vigência será imediata, hipótese em que será conferida a devida publicidade.

ANEXO III - CONDIÇÕES GERAIS DE PRODUTOS E SERVIÇOS FINANCEIROS VIA CORRESPONDENTE BANCÁRIO

I – DEFINIÇÕES ESPECÍFICAS

1.1. Quando empregadas no presente ANEXO, as denominações adiante relacionadas significarão, respectivamente – aplicando-se complementarmente as definições gerais definidas nas condições gerais de contratação:

- a) **CORRESPONDENTE BANCÁRIO** – significa a TICKET SERVIÇOS S.A, observadas as condições previstas na legislação;
- b) **ESTABELECIMENTO** – É todo estabelecimento comercial de fornecimento de bens e serviços devidamente credenciado pela TICKET;
- c) **ESTABELECIMENTO VIRTUAL** – É todo **ESTABELECIMENTO** credenciado pela TICKET que utiliza a Internet ou que realizam transações com “cartão não presente”, para comercializar produtos e/ou serviços;
- d) **INSTITUIÇÃO FINANCEIRA** – significa toda e qualquer instituição financeira que seja autorizada a funcionar pelo BANCO CENTRAL DO BRASIL (BACEN) e que tenha parceria firmada com a TICKET;

II - OBJETO

2.1. Este **ANEXO** tem por objeto dispor sobre as condições gerais da oferta de produtos e serviços financeiros pela **INSTITUIÇÃO FINANCEIRA**, através de oferta aos **ESTABELECIMENTOS** pelo **CORRESPONDENTE BANCÁRIO**.

III - OBRIGAÇÕES DAS PARTES

- 3.1. - A **TICKET** poderá ofertar produtos e serviços financeiros de **CORRESPONDENTE BANCÁRIO** aos **ESTABELECIMENTOS**, agindo sempre em nome da **INSTITUIÇÃO FINANCEIRA** e sob sua orientação, nos termos da Resolução nº 3.954, emitida pelo Conselho Monetário Nacional em 24 de fevereiro de 2011, conforme alterada.
- 3.2. A efetiva contratação de produto ou serviço financeiro através do **CORRESPONDENTE BANCÁRIO** se dará através do fornecimento de documentos, contratos e/ou formulários específicos a serem preenchidos pelo **ESTABELECIMENTO** para cada tipo de produto ou serviço financeiro solicitado.
- 3.3. O **ESTABELECIMENTO** reconhece que seu pedido de contratação de produto ou serviço financeiro passará por análise da **INSTITUIÇÃO FINANCEIRA**, que poderá deferir ou não, a seu exclusivo critério, a solicitação de contratação.

IV – DISPOSIÇÕES GERAIS

- 4.1. – O presente **ANEXO** é parte integrante e inseparável das **CONDIÇÕES GERAIS DO CONTRATO DE CREDENCIAMENTO AO SISTEMA TICKET**, devendo ser interpretado em conjunto com as disposições previstas neste último.
- 4.2- Com exceção das regras específicas do **SISTEMA TICKET** a ser credenciado, em caso de divergência de interpretação, prevalecem as disposições previstas nas **CONDIÇÕES GERAIS DO CONTRATO DE CREDENCIAMENTO AO SISTEMA TICKET**.
- 4.3 - Toda e qualquer alteração relacionada a este Contrato e/ou **ANEXO(S)** será registrada no competente cartório, e sua vigência será imediata, hipótese em que será conferida a devida publicidade dos referidos atos.
- 4.4. Fica desde já estabelecido que a prestação do produto ou serviço financeiro contratado através do **CORRESPONDENTE BANCÁRIO** será realizada unicamente pela **INSTITUIÇÃO FINANCEIRA**.
- 4.5. A **INSTITUIÇÃO FINANCEIRA** reserva-se ao direito de não prestar nenhum produto ou serviço financeiro, a seu exclusivo critério, sem qualquer prévio aviso, não cabendo, neste caso ao **ESTABELECIMENTO** qualquer reparação, indenização ou compensação, não cabendo, ainda, qualquer responsabilidade à **TICKET**.

ANEXO IV - CONDIÇÕES ESPECÍFICAS PARA CONTRATAÇÃO DOS SERVIÇOS DE ASSISTÊNCIA 24H EMPRESARIAL E HELP DESK PRESTADOS DIRETAMENTE POR EMPRESA ESPECIALIZADA

I – DEFINIÇÕES ESPECÍFICAS

1.1. Quando empregadas no presente **ANEXO**, as denominações adiante relacionadas terão os seguintes significados:

- a) **CADASTRO** - é o conjunto de informações relativas aos **ESTABELECIMENTOS** que terão direito a utilização dos serviços.
- b) **CENTRAL DE ASSISTÊNCIA** - é a Central de Atendimento da **EMPRESA DE ASSISTÊNCIA**, que ficará responsável por receber as solicitações de serviços dos **USUÁRIOS**, 365 dias por ano, 24 horas por dia, bem como por organizar o serviço solicitado, monitorar a sua prestação e efetuar o pagamento ao **PRESTADOR** de serviços por ela nomeado.
- c) **EMPRESA DE ASSISTÊNCIA** - pessoa jurídica que possui a infraestrutura e rede de profissionais conveniados para realizar os serviços de assistência previstos neste documento, em todo território nacional.
- d) **ESTABELECIMENTO** - ponto comercial devidamente cadastrado junto a **CENTRAL DE ASSISTÊNCIA**.
- e) **EVENTO** - Vazamento, danos elétricos emergenciais, furto ou roubo, ventania, incêndio, desmoronamento, acidente corporal decorrente de um dos **EVENTOS** abaixo, cujo fato gerador, seja imprevisível, súbito e involuntário.
- f) **VAZAMENTO** - São os danos causados pelo rompimento de canos ou perfurações acidentais das tubulações internas de água do **ESTABELECIMENTO**, conforme previsto para o serviço de encanador.
- g) **DANOS ELÉTRICOS EMERGENCIAIS** - São os danos causados nas instalações elétricas do **ESTABELECIMENTO** como, um curto circuito, tomadas e interruptores queimados e interrupção de energia, caracterizados pelo acontecimento imprevisto e súbito de alguma sobrecarga de energia do **ESTABELECIMENTO**.
- h) **ROUBO OU FURTO** - Trata-se de roubo ou furto do **ESTABELECIMENTO** devidamente formalizado junto às autoridades competentes.
- i) **ACIDENTE** - todo acontecimento que provoque danos a qualquer órgão ou função do Usuário, causado única e diretamente por causa externa, violenta, involuntária e fortuita, e que possa influenciar na expectativa de vida e/ou funções orgânicas do Usuário, caracterizando-se como urgência.
- j) **VENTANIA**: conforme previsto pela escala de Beaufort.

k) **INCÊNDIO**: é a ocorrência de fogo, não controlado, que pode atingir o **ESTABELECIMENTO**.

m) **DESMORONAMENTO** - é a movimentação dos solos decorrente da ação da natureza (erosão das águas de chuvas, rios, lençol freático, etc.) ou pela ação humana (escavações, uso de máquinas pesadas, desmatamento, etc.).

n) **ENCHENTES OU CHEIAS** - são definidas pela elevação do nível d'água no canal de drenagem devido ao aumento da vazão, atingindo a cota máxima do canal, porém, sem extravasar.

o) **INUNDAÇÃO** - representa o transbordamento das águas de um curso d'água, atingindo os locais próximos.

p) **ALAGAMENTO** - é um acúmulo momentâneo de águas em determinados locais por deficiência no sistema de drenagem.

q) **ENXURRADA** - é o escoamento superficial concentrado e com alta energia de transporte.

r) **LIMITE** - é o critério de limitação ou exclusão do direito aos serviços, estabelecido em função de quilometragem inicial ou máxima, ou do tempo/quantidade máxima de utilização dos serviços, ou ainda do valor máximo previsto para a prestação do serviço.

s) **PRESTADORES** - são as pessoas físicas ou jurídicas integrantes dos cadastros e registros da **CENTRAL DE ASSISTÊNCIA**, aptas a prestar todos os serviços previstos e necessários ao atendimento dos Usuários, nos moldes deste contrato.

t) **USUÁRIO** - entende-se por Usuário, a pessoa física que represente legalmente o **ESTABELECIMENTO**.

II - OBJETO

2.1. A **EMPRESA DE ASSISTÊNCIA** indicada no Formulário, prestará serviços de assistência emergencial aos **USUÁRIOS** representantes dos **ESTABELECIMENTOS** cadastrados junto à **EMPRESA DE ASSISTÊNCIA**, sendo que a maior parte destes serviços, quando não estiver especificado de modo diverso, serve apenas para a execução de reparos provisórios e não poderão ser utilizados para conservação predial. Por esta razão ficará a cargo do Usuário todas as medidas de acabamento necessárias.

2.2. A **EMPRESA DE ASSISTÊNCIA** prestará os serviços de assistência exclusivamente ao **ESTABELECIMENTO** que tiver contratado tais serviços, nas condições e **LIMITES** de abrangência

contidos neste Anexo e no Certificado de Assistências 24h Empresarial e Help Desk.

2.3. Ocorrendo um dos **EVENTOS** cobertos, previstos no Certificado de Assistências 24h Empresarial e Help Desk o **USUÁRIO** deverá entrar em contato com a **CENTRAL DE ASSISTÊNCIA** da **EMPRESA DE ASSISTÊNCIA** responsável pela Prestação dos Serviços, através de Discagem Direta Gratuita (DDG) 0800, indicada no Formulário, para solicitar um ou mais serviços relacionados na Cláusula - "Serviços e LIMITES".

2.4. Os serviços de assistência serão prestados ao usuário, em todo território Brasileiro.

III – RESPONSABILIDADES

3.1. Poderá o **ESTABELECIMENTO**, por sua livre e exclusiva escolha, contratar os serviços prestados por empresa especializada em Assistência, conforme definido neste Anexo.

3.2. Para tanto, o **ESTABELECIMENTO** indicará à **TICKET** sua intenção em contratar tais serviços mediante aceite nos canais **TICKET** (aplicativo, ambiente *logado* do site da **TICKET**, central de atendimento telefônico).

3.3. Caso haja anuência da **EMPRESA DE ASSISTÊNCIA**, os trâmites necessários para a consecução do negócio serão entabulados entre as partes (**EMPRESA DE ASSISTÊNCIA** e **ESTABELECIMENTO**).

3.4. Neste ato, o **ESTABELECIMENTO** concede à **TICKET** autorização para que esta (**TICKET**), proceda ao repasse do valor da mensalidade do serviço de assistência contratado, à empresa responsável por sua prestação. Para tanto, a **TICKET** descontará do reembolso devido ao **ESTABELECIMENTO**, em razão das transações realizadas pelos usuários dos cartões disponibilizados pela **TICKET** e aceitos pelo **ESTABELECIMENTO**, o valor da mensalidade e repassará o valor à **EMPRESA DE ASSISTÊNCIA**, enquanto perdurar a relação entre os mesmos (**ESTABELECIMENTO** e **EMPRESA DE ASSISTÊNCIA**), bem como entre a **TICKET** e o **ESTABELECIMENTO**.

3.5. Caso não haja saldo suficiente ou valor a reembolsar pela **TICKET**, caberá ao **ESTABELECIMENTO** arcar com o pagamento de mensalidade diretamente à **EMPRESA DE ASSISTÊNCIA**, mediante ajuste entre os mesmos, isentando a **TICKET** de qualquer responsabilidade, incluindo, mas não se limitando a falta de cobertura em razão de **EVENTOS** ocorridos ao bem.

3.6. Caso seja encerrada a relação mantida entre a **TICKET** e o **ESTABELECIMENTO**, caberá ao **ESTABELECIMENTO** ajustar diretamente com a **EMPRESA DE ASSISTÊNCIA** a continuidade da relação entre eles estabelecida, bem como a forma de pagamento a ser utilizada e os prazos aplicáveis, isentando a **TICKET** de qualquer responsabilidade.

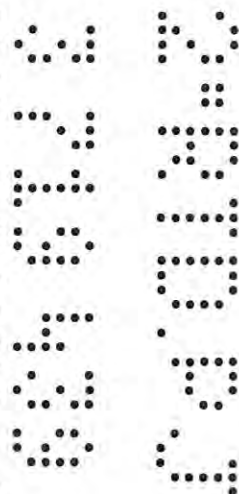
3.7. Caso seja encerrada a relação mantida entre a **TICKET** e a **EMPRESA DE ASSISTÊNCIA**, caberá ao **ESTABELECIMENTO** ajustar diretamente com a **EMPRESA DE ASSISTÊNCIA** a continuidade da relação entre eles estabelecida, bem como a forma de pagamento a ser utilizada e os prazos aplicáveis, isentando a **TICKET** de qualquer responsabilidade, inclusive pelo repasse dos valores de reembolso.

3.8. Caso o **ESTABELECIMENTO** deseje encerrar a relação mantida com a **EMPRESA DE ASSISTÊNCIA**, deverá fazê-lo entrando em contato com a central de atendimento da empresa de assistência no telefone informado no certificado enviado quando da contratação e informado no site da **TICKET**.

3.9. Fica certo e ajustado que em razão da prestação de serviços prevista neste Anexo, bem como no Certificado da Assistência 24h – Empresarial e Help Desk não recairá sobre a **TICKET** qualquer responsabilidade, estando a mesma isenta. Esta isenção de responsabilidade também inclui, mas não se limita à falta de cobertura em razão de **EVENTOS** ocorridos ao bem, atrasos, ou qualquer outra situação.

3.10. Caberá ao **ESTABELECIMENTO** avaliar atentamente as hipóteses de cobertura, restrições e as exclusões indicadas pela **EMPRESA DE ASSISTÊNCIA**, para que possa então optar pela contratação ou não dos serviços por ela (**EMPRESA DE ASSISTÊNCIA**) disponibilizados, sendo de seu conhecimento que não se trata de contrato de seguro.

3.11. É de responsabilidade da **EMPRESA DE ASSISTÊNCIA** organizar por sua rede própria ou de terceiros a estrutura operacional de assistência eficiente e adequada, para atender aos **ESTABELECIMENTOS** credenciados pela **TICKET** que contratarem os serviços de assistência comercializados pela **EMPRESA DE ASSISTÊNCIA**, devendo, ainda, disponibilizar linhas telefônicas habilitadas a receber ligações do exterior para o Brasil a cobrar e ligações nacionais por meio de discagem direta gratuita (DDG - 0800) em sua plataforma de atendimento, 24 (vinte e quatro) horas por dia, 7 (sete) dias por semana.



3.12. Havendo qualquer valor excedente à cobertura do serviço a ser pago pelo **ESTABELECIMENTO** credenciado à TICKET, o faturamento e a cobrança deste valor deverão ser efetuados pelo **PRESTADOR** de serviços diretamente ao referido **ESTABELECIMENTO**, não cabendo à **TICKET** qualquer responsabilidade, inclusive pecuniária, não havendo, também, que se falar em desconto (s) deste (s) valor (es) dos reembolsos devidos pela **TICKET** ao **ESTABELECIMENTO** por ela credenciado.

3.13. Os preços dos serviços a serem prestados pela **EMPRESA DE ASSISTÊNCIA**, que serão cobrados do **ESTABELECIMENTO**, são aqueles informados no momento da contratação bem como informados mensalmente no extrato de reembolso enviado por e-mail para o Estabelecimento que assim solicitar ou disponível para consulta nos canais remotos de acesso do Estabelecimento mediante uso de login e senha: aplicativo e portal Ticket.

IV – INFORMAÇÕES MÍNIMAS SOBRE OS SERVIÇOS

4.1. Os serviços oferecidos pela **EMPRESA DE ASSISTÊNCIA** são de assistência emergencial e não se confundem com um seguro, tendo regras próprias e coberturas limitadas. Os serviços em questão somente serão prestados em situações emergenciais, que se caracterizem como um dos **EVENTOS** previstos na cláusula I deste Anexo (Definições Específicas).

4.2. Todos os serviços emergenciais previstos, devem ser previamente solicitados para a **CENTRAL DE ASSISTÊNCIA**, a fim de que esta autorize e/ou organize a prestação dos mesmos. Os serviços organizados sem autorização prévia ou participação da **EMPRESA DE ASSISTÊNCIA** não serão reembolsados ao Usuário ou a quem tiver feito qualquer pagamento em nome deste.

4.3. Apesar dos serviços descritos neste contrato, serem de caráter emergencial, a prestação dos mesmos será feita de acordo com a infraestrutura, regulamentos, legislação e costumes do país/local do **EVENTO**, localização e horário, natureza e urgência do atendimento necessário e requerido.

4.4. Quando o **ESTABELECIMENTO** estiver localizado em área de condomínio, os serviços serão executados apenas nas áreas privativas, estando excluídas áreas comuns do condomínio.

4.5. Devido ao caráter emergencial dos serviços prestados ao Usuário, a **EMPRESA DE ASSISTÊNCIA** deverá ser informada logo que o **USUÁRIO** tome conhecimento do problema que necessite de atendimento emergencial.

4.6. As especificações abaixo indicadas, referem-se aos serviços disponibilizados pela **EMPRESA DE ASSISTÊNCIA**.

V – SERVIÇOS E LIMITES - ASSISTÊNCIA A EMPRESAS

5.1. Os serviços oferecidos pela **EMPRESA DE ASSISTÊNCIA** são de assistência emergencial e não se confundem com um seguro.

5.2. Os serviços em questão somente serão prestados em situações emergenciais, que se caracterizem como um dos **EVENTOS** previstos na cláusula de Definições.

5.3. Por não se confundirem com um seguro, os serviços de assistência emergencial têm regras próprias e coberturas limitadas.

5.4. Todos os serviços emergenciais, aqui previstos, devem ser previamente solicitados para a **CENTRAL DE ASSISTÊNCIA**, a fim de que esta autorize e/ou organize a prestação dos mesmos. Os serviços organizados sem autorização prévia ou participação da **EMPRESA DE ASSISTÊNCIA** não serão reembolsados ao **USUÁRIO** ou a quem tiver feito qualquer pagamento em nome deste.

5.5. Apesar dos serviços descritos neste contrato, serem de caráter emergencial, a prestação dos mesmos será feita de acordo com a infraestrutura, regulamentos, legislação e costumes do país/local do evento, localização e horário, natureza e urgência do atendimento necessário e requerido.

5.6. Quando o **ESTABELECIMENTO** estiver localizado em área de condomínio, os serviços serão executados apenas nas áreas privativas, estando excluídas áreas comuns do condomínio. Devido ao caráter emergencial dos serviços prestados ao **USUÁRIO**, a **EMPRESA DE ASSISTÊNCIA** deverá ser informada logo que o Usuário tome conhecimento do problema que necessite de atendimento emergencial.

ESPECIFICAÇÕES SOBRE OS SERVIÇOS DE ASSISTÊNCIA

➤ SERVIÇOS DE CHAVEIRO (CÓPIA OU CONFECÇÃO DE CHAVES SIMPLES)

Se em sequência de perda, roubo e furto ou quebra da chave o **USUÁRIO** não puder entrar no **ESTABELECIMENTO**, a **EMPRESA DE ASSISTÊNCIA** enviará um chaveiro para que, se possível, seja realizada a abertura da(s) porta(s) e a cópia de 01 (uma) chave simples (modelo Yale) da porta indicada pelo Usuário.

Importante 01: Fica excluído qualquer atendimento para cópia ou confecção de chaves do tipo Mult- T-Lock, cartão, tubular, biométrica, digital ou pantográfica.

Importante 02: Fica excluído qualquer atendimento para abertura de fechaduras do tipo Mult-T-Lock, cartão, tubular, biométrica, digital ou pantográfica.

LIMITE: Até R\$ 200,00 (duzentos reais) por **EVENTO**. Máximo de 01 (um) acionamento por vigência anual.

➤ CHAVEIRO (TROCA DE SEGREDO DE FECHADURA)

No caso de perda, roubo ou furto da chave ou arrombamento do Estabelecimento, a **EMPRESA DE ASSISTÊNCIA** enviará um chaveiro para troca do segredo do cilindro da fechadura da porta de acesso principal, que poderá ser para chave simples (modelo Yale) ou chave tetra.

Importante 01: É necessário que o usuário já tenha adquirido a peça que será substituída antes do envio do chaveiro.

Exclusões: Fica excluído qualquer atendimento para troca do segredo do cilindro para fechaduras ou de chaves do tipo Mult-T-Lock, cartão, tubular, biométrica, digital ou pantográfica.

LIMITE: Até R\$ 200,00 (duzentos reais) por **EVENTO**. Máximo de 03 (três) acionamentos por vigência anual.

➤ COBERTURA PROVISÓRIA DE TELHADOS

Se devido à ocorrência de **EVENTO**, ocorrer o destelhamento parcial ou total do **ESTABELECIMENTO** e, sendo tecnicamente possível, (como por exemplo, mas não se limitando, se a estrutura de suporte do telhado disponível e o vão livre comporte os materiais utilizados para cobertura provisória; se for possível de acordo com as regras de segurança dos **PRESTADORES** envolvidos) a **EMPRESA DE ASSISTÊNCIA** realizará a cobertura provisória do telhado para que se proteja o interior do **ESTABELECIMENTO** com lona, plástico ou outro material similar.

Importante: Caso haja a necessidade de utilização de andaime, seja por altura (acima de 07 {sete} metros), por segurança ou por possibilidade do agravamento do dano, a contratação e pagamento da despesa de locação do andaime será de responsabilidade do Usuário.

LIMITE: até R\$ 600,00 (seiscentos reais) por **EVENTO**. Máximo 01 (um) acionamento por vigência anual.

➤ ELETRICISTA

Se devido a **EVENTO** previsto, do **ESTABELECIMENTO** sofrer algum dano elétrico emergencial, a **EMPRESA DE ASSISTÊNCIA** enviará até o local um profissional para minimizar o problema e restabelecer a energia. A **EMPRESA DE ASSISTÊNCIA** assume tão somente as despesas de envio e mão de obra deste profissional, não assumindo os custos com material, nem de reparo definitivo.

Quando o **ESTABELECIMENTO** estiver localizado em área de condomínio, os serviços serão executados apenas nas áreas privativas, estando excluídas áreas comuns do mesmo.

Importante: Estão excluídos deste serviço empresas que utilizam cabines primárias, troca de lâmpadas, inclusive fluorescentes, conserto de qualquer aparelho elétrico, eletrodomésticos e aparelhos de calefação.

LIMITE: Até R\$ 150,00 (cento e cinquenta reais) por **EVENTO**. Máximo de 03 (três) acionamentos por vigência anual.

➤ ENCANADOR

Se em decorrência de vazamento súbito e imprevisto, rompimento de canos ou perfurações acidentais, o **ESTABELECIMENTO** for alagado ou correr o risco de ser, será enviado um profissional para o atendimento emergencial (retirada da água e obstrução do vazamento).

Não será devida a prestação dos serviços para tubulações que alimentem e/ou refrigere máquinas, caldeiras e de saída de água destes equipamentos.

Quando o **ESTABELECIMENTO** estiver localizado em área de condomínio, os serviços serão executados apenas nas áreas privativas, estando excluídas áreas comuns do mesmo.

A **EMPRESA DE ASSISTÊNCIA** assumirá tão somente, as despesas de envio do profissional e sua mão de obra, os custos com materiais para o reparo de qualquer espécie estão excluídos.

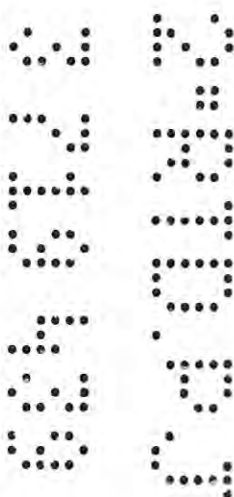
Importante 01: Estão excluídos consertos definitivos, bem como consertos de torneiras, reservatórios subterrâneos, aquecedores, caixa d'água, bombas hidráulicas, goteiras, desentupimento de banheiros, pias, ralos e desobstrução de cano de esgoto e similares.

Importante 02: É de responsabilidade do usuário a indicação do local de rompimento da tubulação.

LIMITE: Até R\$ 150,00 (cento e cinquenta reais) por **EVENTO**. Máximo de 03 (três) acionamentos por vigência anual.

➤ LIMPEZA E CONSERVAÇÃO

Se devido à ocorrência de **EVENTO** previsto a utilização das áreas internas do



[Handwritten signature]

ESTABELECIMENTO seja comprometido, a **EMPRESA DE ASSISTÊNCIA** se responsabilizará pelas despesas de mão de obra de até 02 **PRESTADORES**, para que eles possam auxiliar nos trabalhos de limpeza para viabilizar a reentrada das pessoas, ou ao menos minimizar os efeitos do **EVENTO**, preparando o **ESTABELECIMENTO** para uma limpeza ou reparo posterior.

Importante 01: São de responsabilidade do **USUÁRIO** todos os materiais e produtos necessários para a realização do serviço e também o descarte dos resíduos do serviço de limpeza.

Importante 02: O serviço poderá ser solicitado 24 horas por dia, e sua execução será realizada de segunda-feira a sexta-feira, das 09:00h às 18:00h e aos sábados conforme disponibilidade dos **PRESTADORES**.

LIMITE: até R\$ 250,00 (duzentos e cinquenta reais) por **EVENTO**. Máximo 03 (três) acionamentos por vigência anual.

➤ VIGILÂNCIA

Se devido à ocorrência de **EVENTO**, o **ESTABELECIMENTO** apresentar-se vulnerável, colocando em risco as pessoas e/ou os bens existentes em seu interior, a **EMPRESA DE ASSISTÊNCIA** providenciará, de acordo com a disponibilidade local, os serviços emergenciais de um vigia.

Importante: Este serviço estará disponível caso o **PRESTADOR** tenha acesso a local coberto e protegido, banheiro e água potável.

LIMITE: até R\$ 150,00 (cento e cinquenta reais) por dia. Limitado a 03 (três) dias por **EVENTO**. Máximo 03 (três) acionamentos por vigência anual.

➤ TRANSPORTE E GUARDA DE MÓVEIS

○ TRANSPORTE DE MÓVEIS

Se devido à ocorrência de **EVENTO**, for necessária a retirada dos móveis do **ESTABELECIMENTO**, por razões de segurança, ou ainda para que se possam efetuar reparos, a **EMPRESA DE ASSISTÊNCIA** organiza a retirada e transporte dos móveis dos cômodos atingidos, por empresa especializada, até local especificado pelo Usuário para sua guarda, desde que dentro de um raio de 50 km (cinquenta quilômetros) contados a partir do local do **EVENTO**.

○ GUARDA DE MÓVEIS

Em complemento ao serviço de transporte de móveis, a **EMPRESA DE ASSISTÊNCIA** se encarregará da realização do pagamento das despesas de guarda até o **LIMITE** do serviço, desde

que o local indicado pelo Usuário aceite receber o pagamento direto da **CENTRAL DE ASSISTÊNCIA**.

LIMITE: até R\$ 1.000,00 (mil reais) por **EVENTO**, para realização do transporte e guarda de móveis. Máximo de 01 (um) acionamento por vigência anual.

➤ SERVIÇOS DE INFORMAÇÕES

Em caso de solicitação do usuário, a **EMPRESA DE ASSISTÊNCIA** fornecerá informações relativas a números de telefones úteis, tais como: bombeiros, polícia, hospitais, farmácias, etc.

Importante: A **EMPRESA DE ASSISTÊNCIA** se responsabilizará somente em informar o número de telefone solicitado. É de responsabilidade do usuário acionar tal serviço.

LIMITE: Ilimitado.

➤ INDICAÇÃO DE PROFISSIONAL

Quando da solicitação do Usuário, a **EMPRESA DE ASSISTÊNCIA** se encarregará do envio de um dos profissionais descritos abaixo, para elaboração de orçamento.

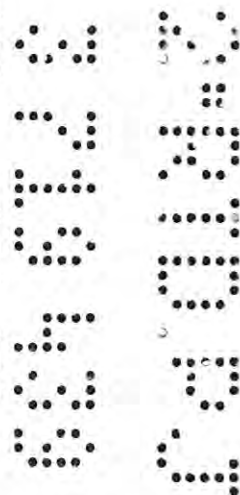
- Carpinteiro;
- Eletricista;
- Contador;
- Pedreiro;
- Marceneiro;
- Vidraceiro;
- Encanador;
- Pintor;
- Limpeza;
- Chaveiro;
- Técnico de Conserto de Eletrodomésticos;
- Técnico de Dedetização;
- Técnico de Desratização;
- Profissional de Desentupimento.

Importante 01: A visita e o orçamento ficarão por conta da **CENTRAL DE ASSISTÊNCIA**. Os custos relativos aos serviços realizados por esses ou outros profissionais, bem como os materiais utilizados, serão de responsabilidade do Usuário.

Importante 02: Os serviços de conserto de eletrodomésticos, de dedetização e de desratização contam com garantia de 03 (três) meses com relação aos serviços de mão de obra.

➤ EXCLUSÕES

Além das exclusões especificadas em cada um dos serviços acima, estão excluídas as prestações de serviço de assistência a **EVENTOS** resultantes de:



- De caráter Geral:
 - a) Todo reembolso de despesas, tendo em vista a proibição contida na Resolução do CNSP nº 102 de 2004.
 - b) Fenômeno da natureza de caráter extraordinário, tais como: inundações, enchentes, alagamentos, enxurradas, terremotos, erupções vulcânicas, furacões, maremotos e queda de meteoritos, desde que a EMPRESA DE ASSISTÊNCIA fique impossibilitada de prestar os serviços de assistência emergencial.
 - c) Explosão, liberação de calor e irradiações provenientes de cisão de átomos ou radioatividade e ainda os decorrentes de radiações provocadas pela aceleração artificial de partículas;
 - d) Ocorrências em situações de guerra, comoções sociais, atos de terrorismo e sabotagem, greves, decretação de estado de calamidade pública, detenção por parte de autoridade em decorrência de delito que não seja um acidente, salvo se o usuário provar que a ocorrência não tem relação os referidos EVENTOS.
 - e) Atos ou atividades das forças armadas ou Forças de Segurança em tempos de Guerra.

- Em relação do ESTABELECIMENTO:
 - a) Áreas comuns do ESTABELECIMENTO localizados em condomínio;
 - b) Operações de busca, recuperação e salvamento de objetos, bens ou pessoas após a ocorrência de EVENTOS previstos, bem como operações de rescaldo;
 - c) Trabalho de alvenaria ou desobstrução;
 - d) Reparação de goteiras causadas por má impermeabilização;

- e) Ruptura de vidro que não dê acesso à área externa do ESTABELECIMENTO;
- f) Custos com materiais e conserto definitivo de qualquer espécie, quando não estiver disposto de forma diversa na redação do serviço;
- g) EVENTO decorrente de falta de manutenção por parte do Usuário;
- h) Atos ou omissões dolosas do Usuário ou de pessoas por quem este seja civilmente responsável;
- i) Atos praticados ou resultantes de ação ou omissão, por má fé, por parte do Usuário, seus parentes e de dependentes;
- j) Remoção de qualquer resíduo líquido ou sólido que possa ser identificado ou similar a: Mato, Podas, Galhos, Vegetação, Lixo Orgânico, Lixo de Banheiro, Tecidos e Carpetes, Sofás Velhos, Pneus e Borrachas, Vidros, Isopor e Espumas, Materiais Químicos, Lã e Fibra de Vidro, Manta Asfáltica e Animais Mortos.

ASSISTÊNCIA HELP DESK 24hs –

➤ OBJETIVO DO PROGRAMA

Este programa tem por objetivo prestar serviços de assistência aos usuários de computador, disponibilizando profissionais para auxiliá-los em dificuldades.

Atendimento personalizado, que conta com o sistema Toll Free de Discagem Direta Gratuita (DDG-0800), o serviço poderá ser acionado 24 (vinte e quatro) horas, todos os dias do ano.

➤ ÂMBITO TERRITORIAL

O serviço de Help Desk será prestado aos usuários em todo território brasileiro.

O serviço de "Visita Técnica" será prestado nas cidades onde a EMPRESA DE ASSISTÊNCIA possuir rede de PRESTADORES.

➤ DEFINIÇÕES

Microcomputador: Microcomputador de uso pessoal da linha compatível com o padrão IBM PC ou Mac, seja adquirido de fábrica ou montado, com configuração tradicional (tendo como periféricos impressoras matriciais, jato de tinta ou

laser, scanner, Leitor e Gravador de CD e DVD e WEBCAM).

Software Microcomputador: Internet (acesso e configuração); Microsoft Office; Sistemas Operacionais (Microsoft Windows 9x – Millenium – 2000 – XP – Vista – 7/8); Instalação de softwares bancários e do governo; Configuração de periféricos; Ajuste de Desempenho; Configuração de Cliente de Correio Eletrônico (Outlook Express, Netscape, Notes); Wireless; Configuração de Softwares de Peering: Skype.

Notebook / Laptop: compatível com o padrão IBM PC ou Macbook, com configuração tradicional, tendo como periféricos, wireless, bluetooth, impressoras, scanner, Leitor e Gravador de CD, DVD, e Webcam.

Softwares Notebook / Laptop: Internet (acesso e configuração); Microsoft Office; Sistemas Operacionais (Microsoft Windows 9x – Millenium – 2000 – XP – Vista – 7/8); Instalação de softwares bancários e do governo; Configuração de periféricos; Ajuste de desempenho; Configuração de Cliente de Correio Eletrônico (Outlook Express, Netscape, Notes); Wireless; Configuração de Softwares de Peering (ICQ, Microsoft Messenger).

Sistemas Operacionais Atendidos: Android.

Problema técnico emergencial: Qualquer ocorrência que impeça o bom funcionamento do equipamento e/ou coloque-o em risco, excluídas as situações de melhoria do equipamento, tais como: up-grades, limpeza e manutenção preventiva de equipamentos e acessórios, instalação de softwares e equipamentos e outras situações de natureza não emergenciais.

➤ GARANTIAS E LIMITES

A EMPRESA DE ASSISTÊNCIA sempre que possível, buscará solucionar o problema do usuário, através do atendimento telefônico.

No primeiro contato do usuário, será registrado pela Central de Atendimento o aparelho eleito para prestação de assistência 24 horas.

A) SUPORTE REMOTO A INFORMATICA

Suporte informática para resolver dúvidas ou problemas de informática, por telefone ou via acesso remoto, para tirar máximo proveito do computador.

Características:

- Instalação e configuração do computador, como conectar os cabos e inicializar o sistema operacional (Windows, Linux e Mac OS);

- Otimização do computador e instalar impressoras, webcam, caixas de som, rede e wi-fi;
- Como proteger seu computador e seus arquivos com a instalação de um antivírus e criação de backups;
- Utilizar as principais funcionalidades de sua máquina e softwares que facilitam seu trabalho, como Microsoft Word, Excel, Power Point;
- Acessar a internet e criar um e-mail pessoal, e/ou perfil no Twitter, MSN e utilizar aplicativos como o Skype para manter contato com os amigos e familiares;
- Criar uma conta no Facebook, postar mensagens, postar fotos e utilizar suas principais ferramentas;
- Diagnósticos e solução de problemas com o hardware do computador;
- Diagnóstico e solução de problemas de acesso à internet.

LIMITES DE UTILIZAÇÃO:

Para o suporte remoto não há **LIMITE** de utilização, ou seja, o cliente pode ligar quantas vezes for necessário. Este serviço pode ser utilizado para resolver dúvidas, receber todo o suporte necessário para configurar o seu equipamento, receber orientação para utilizar softwares, aprender a utilizar as principais funções.

Tipos de Hardware:

Este serviço se destina a usuários de notebooks, desktops e netbooks com as seguintes configurações mínimas:

- Processador Pentium IV, equivalente ou superior;
- Memória de 1 GB ou mais;
- Hard Disk de 80 GB ou superior.

Aplicativos:

- Sistema operacional Windows (a partir da versão XP), Linux (todas as principais distribuições) e Mac OS;
- Programas originais e homologados pelo fabricante.

Horário de Atendimento Remoto:

O atendimento remoto é realizado 7 dias por semana, 24 horas por dia, incluindo feriados.

Serviços Não Inclusos:

- Este serviço não inclui visita de técnico especializado;
- Suporte para Softwares não licenciados (Pirata);
- Suporte de softwares de uso empresarial, nobreaks, redes empresariais, servidores empresariais;
- Suporte para computadores com mais de cinco anos de fabricação;
- Auxílio ou instrução na utilização avançada de softwares de aplicação específica, tais como programas financeiros, de engenharia, softwares gráficos, médicos e similares;
- Upgrade físico de configuração do equipamento adquirido (substituição de Memória, Processador, HDs etc.);
- Quaisquer despesas com mão-de-obra e/ou peças;
- Mídia para backup (Pen drive, HD externo, CD, DVD, etc.).

B) SUPORTE A INFORMATICA COM VISITA

Suporte informática para resolver dúvidas ou problemas de informática, por telefone ou via acesso remoto a tirar máximo proveito do computador. Quando não for possível resolver o problema remotamente será disponibilizada uma visita de um técnico à casa do cliente.

LIMITE: Até R\$ 300,00 (trezentos reais) por EVENTO. Máximo de 03 (três) visitas por vigência anual.

Características:

- Uma visita de suporte presencial no domicílio do cliente;
- Instalação e configuração do computador, como conectar os cabos e inicializar o sistema operacional (Windows, Linux, Mac Os);
- Otimização do computador e instalar impressoras, webcam, caixas de som, rede e wi-fi;
- Como proteger seu computador e seus arquivos com a instalação de um antivírus e criação de backups;
- Utilizar as principais funcionalidades de sua máquina e softwares que facilitam seu trabalho, como Microsoft Word, Excel, Power Point;
- Acessar a internet e criar um e-mail pessoal, e/ou perfil no Twitter, MSN e utilizar aplicativos como o Skype para manter contato com os amigos e familiares;

- Criar uma conta no Facebook, postar mensagens, postar fotos e utilizar suas principais ferramentas;
- Diagnósticos e solução de problemas com o hardware do computador;
- Diagnóstico e solução de problemas de acesso à internet.

LIMITE de Utilização:

Para o suporte remoto não há **LIMITE** de utilização, ou seja, o cliente pode ligar quantas vezes for necessário. Este serviço pode ser utilizado para resolver dúvidas, receber todo o suporte necessário para configurar o seu equipamento, receber orientação para utilizar softwares, aprender a utilizar as principais funções.

O serviço é limitado a somente uma visita técnica e a um único equipamento. Quando a visita for para orientação de utilização de aplicativos, esta estará limitada a um período de 60 minutos.

Prazo da Visita Técnica:

O serviço de Visita para Suporte Presencial será agendado no prazo de até 3 (três) dias úteis para as cidades com suporte presencial após o agendamento telefônico, ou fica a critério do cliente qual a melhor data, após o prazo de 3 (três) dias úteis. O cancelamento de uma visita técnica já agendada deverá ser informado para a Central de Atendimento no prazo máximo de 24 (vinte e quatro) horas de antecedência à data e hora de sua realização.

As visitas que forem perdidas por ausência do cliente no dia e período marcado ou que não forem notificadas com 24 horas de antecedência ao agendamento serão canceladas e o cliente não terá direito a um novo agendamento.

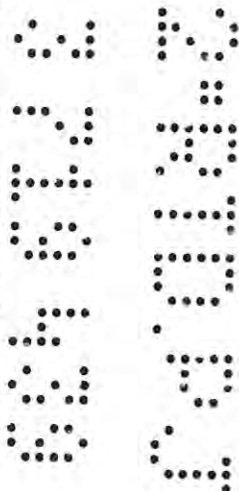
Horário da Visita Técnica:

Segunda-feira a sexta-feira das 08h00 até 18h00. Ao final de cada visita, serão emitidos laudos com a descrição da visita técnica realizada, que serão submetidos à concordância e assinatura pelo cliente.

Tipos de Hardware:

Este serviço se destina a usuários de notebooks, desktops e netbooks com as seguintes configurações mínimas:

- Processador Pentium IV, equivalente ou superior;
- Memória de 1 GB ou mais;
- Hard Disk de 80 GB ou superior.



Aplicativos:

Sistema operacional Windows (a partir da versão XP) e Linux (todas as principais distribuições) e Mac OS;

- Programas originais e homologados pelo fabricante.

Horário de Atendimento Remoto:

O atendimento remoto é realizado 7 dias por semana, 24 horas por dia, incluindo feriados.

Vigência:

Será de 12 (doze) meses de vigência, a partir da data de comercialização do serviço.

Serviços Não Incluídos:

- Suporte para Softwares não licenciados (Pirata);
- Suporte de softwares de uso empresarial, nobreaks, redes empresariais, servidores empresariais;
- Suporte para computadores com mais de cinco anos de fabricação;
- Auxílio ou instrução na utilização avançada de softwares de aplicação específica, tais como programas financeiros, de engenharia, softwares gráficos, médicos e similares;
- Upgrade físico de configuração do equipamento adquirido (substituição de Memória, Processador, HDs etc.);
- Quaisquer despesas com mão-de-obra e/ou peças;
- Mídia para backup (Pen drive, HD externo, CD, DVD, etc.).

EXCLUSÕES

Estão excluídas as prestações de serviço de assistência a EVENTOS resultantes de:

- a) Atos intencionais ou dolosos;
- b) Despesas com peças e mão de obra;
- c) Utilização indevida do equipamento, em desacordo com as recomendações do manual do fabricante;
- d) Assistência para os softwares Palm;
- e) Atendimento aos problemas que a Microsoft ainda está estudando a resolução;
- f) Atendimento para resolução de problemas técnicos em equipamentos que ainda estejam na garantia do fabricante;
- g) Instalação de softwares que não sejam licenciados e que não tenham

documentação descritiva do processo de instalação, conhecidos popularmente como "piratas";

- h) Instalação de quaisquer tipos de peças e acessórios.
- i) Problemas ou resolução de erros em sistemas operacionais que ainda estejam em fase de testes (beta).

Deverá ser observado pelo ESTABELECIMENTO, as demais condições praticadas pela EMPRESA DE ASSISTÊNCIA.

Os valores aqui indicados são compatíveis com a época de registro deste instrumento no competente cartório. Caberá ao ESTABELECIMENTO verificar junto aos canais disponibilizados pela TICKET, o(s) valor(es) vigentes quando do evento.

➤ **ASSISTÊNCIA CHECK UP EMPRESARIAL**

OBJETIVO

Este produto tem por objeto prestar serviços de assistência de check up empresarial aos estabelecimentos credenciados a Ticket e que aderiram ao serviço de assistência prestado pela CDF Assistências.

ÂMBITO TERRITORIAL

Os serviços de assistência serão prestados em todo o território Brasileiro, conforme limitações estipuladas nas condições gerais.

DEFINIÇÕES

Usuário: entende-se por Usuário, a pessoa física que represente legalmente o Estabelecimento. Cadastro: é o conjunto de informações, relativas aos Estabelecimentos, que terão direito a utilização dos serviços.

Prestadores: são as pessoas físicas ou jurídicas integrantes dos cadastros e registros da Central de Assistência, aptas a prestar todos os serviços previstos e necessários ao atendimento dos Usuários, nos moldes deste contrato.

Empresa: ponto comercial devidamente cadastrado junto a Central de Assistência.

Limite: é o critério de limitação ou exclusão do direito aos serviços, estabelecido em função de quilometragem inicial ou máxima, ou do tempo/quantidade máxima de utilização dos

serviços, ou ainda do valor máximo previsto para a prestação de serviço.

Central de Assistência: é a Central de Atendimento da CDF, que ficará responsável por receber as solicitações de serviços dos usuários, 365 dias por ano, 24 horas por dia, bem como por organizar o serviço solicitado, monitorar a sua prestação e efetuar o pagamento ao prestador de serviços por ela nomeado.

Check-Up Empresarial

(Carência de 30 dias contados após o primeiro reembolso com a Ticket)

Limite (utilização): 2 serviços/ano

Limite de até R\$ 500,00 por serviço

O cliente tem direito a 1 serviço por acionamento. Deve haver um intervalo de 6 meses entre cada solicitação.

• Verificação de extintores

A Central de Assistência estará à disposição do usuário para organizar a visita de um profissional técnico para fazer a verificação dos extintores da empresa. Este serviço compreende o exame completo do extintor de incêndio, com a finalidade de manter suas condições de operação, de forma a proporcionar confiança de que o extintor de incêndio está apto a funcionar com segurança e desempenho adequados ao combate de princípios de incêndio.

- Este serviço está disponível para até 10 extintores.

- Esse serviço deverá ser agendado com 48 horas de antecedência.

- A prestação do serviço será de 2ª a 6ª (exceto feriado), das 08h00 às 18h00.

• Dedetização

A Central de Assistência se encarregará pelo envio de profissional para a dedetização de insetos rasteiros (baratas, formigas, pulgas, carrapatos e traças) na empresa do usuário, se responsabilizando pela qualidade dos serviços prestados por um período de 90 (noventa) dias após o término do serviço. Procedimentos para a utilização do serviço:

- O serviço deve ser agendado com no mínimo 48 horas úteis de antecedência;

- O responsável pela empresa deverá acompanhar o prestador de serviços até a finalização do mesmo;

- Retirar os animais da casa ou confiná-los em uma área onde não foi aplicado o veneno. Para animais, o ideal é que sejam retirados do ambiente por no mínimo 24 horas. Especificamente para aves, estas devem ser retiradas por 01 semana;

- O usuário deverá realizar a limpeza do local ANTES da dedetização. Não lavar o local onde foi realizado o serviço por no mínimo 07 dias. Apenas realizar a varredura úmida para a limpeza, se necessário;

- Os armários e/ou guarda-roupas devem ser esvaziados para que os utensílios de cozinha e/ou roupas não entrem em contato com o veneno;

- Antes de dedetizar, é preciso guardar os alimentos e utensílios de cozinha para que estes não sejam contaminados;

- Aguardar no mínimo 12 horas para retornar ao ambiente após a conclusão do serviço. Para gestantes, é aconselhável aguardar por um período mínimo de 24 horas. Ao retornar, abra portas e janelas para deixar o local bem ventilado.

- Caso alguma pessoa apresente algum sinal de intoxicação, encaminhá-la de imediato ao serviço médico mais próximo.

- Este serviço está disponível somente em cidades com população superior a 300.000 habitantes.

• Revisão elétrica

Atendendo ao pedido do Usuário, a Central de Assistência providenciará o envio de profissional eletricista para realização de uma revisão nas instalações elétricas do imóvel, compreendendo os seguintes serviços:

- Reajuste de disjuntores e barramentos;

- Organização da fiação do quadro de distribuição geral;

- Mão de obra de um eletricista para identificação e troca de disjuntores;

- Orientações sobre o dimensionamento do cabeamento;

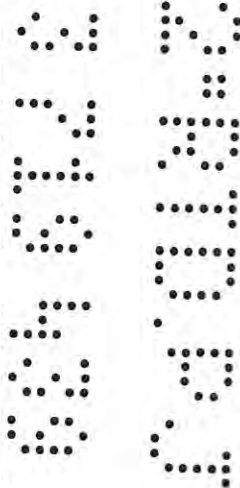
- Verificação de fuga de energia;

- Dicas de economia de energia elétrica.

• Desentupimento de pias e ralos

Em caso de entupimento de pias e/ou ralos da empresa, a Central de Assistência enviará um profissional para fazer desentupimento.

- A Central de Assistência assume as despesas de envio e mão de obra deste profissional e os custos com materiais básicos para execução do trabalho.



- Em caso da necessidade de substituição de peças, a aquisição será de inteira responsabilidade do usuário.

- Esta cobertura não prevê nenhum serviço de reparo, como por exemplo de alvenaria.

- O serviço está limitado ao desentupimento de até 10m de tubulação.

- **Limpeza de coifa**

Em caso de solicitação do usuário, a Central de Assistência providenciará a mão de obra necessária para que seja realizada uma limpeza de Coifa da empresa, limitando o tubo de saída do equipamento em até 3 metros lineares e com uma coifa com até 3 metros de comprimento, não contemplando a limpeza do chapéu.

- O serviço consiste na limpeza de até 1 (uma) coifa por acionamento.

- A Central de Assistência se responsabilizará somente pelo custo da mão de obra do profissional contratado e materiais necessários para o serviço.

- O local onde o serviço será executado deverá estar livre de objetos e adequado para a execução do mesmo.

- Não será realizado nenhum trabalho de alvenaria, marcenaria e/ou serralheria.

O serviço sempre deverá ser acompanhado por pessoa responsável na empresa.

- **Limpeza de caixa de gordura**

Em caso de solicitação do usuário, a Central de Assistência providenciará a mão de obra necessária para que seja realizada uma limpeza de Caixa de Gordura da empresa. O serviço consiste na limpeza de 1 (uma) caixa de gordura por acionamento de até 100 litros.

- O serviço consiste na limpeza de 1 (uma) caixa de gordura, sem desobstrução da tubulação de saída e uso de maquinário.

- A Central de Assistência se responsabilizará somente pelo custo da mão de obra do profissional contratado e materiais necessários para o serviço.

- A caixa de gordura deverá estar aparente ou acessível através de tampas ou grelhas removíveis.

- O local onde o serviço será executado deverá estar livre de objetos e adequado para a execução do mesmo.

- Não será realizado nenhum trabalho de alvenaria, marcenaria, serralheria e/ou desentupimento.

- O serviço sempre deverá ser acompanhado por pessoa responsável na empresa.

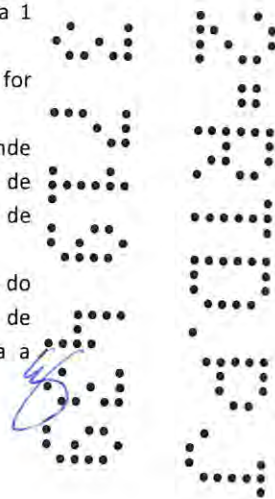
- **Limpeza de caixa d'água**

Em caso de solicitação do usuário, a Central de Assistência providenciará a mão de obra necessária para a realização de uma limpeza de caixa d'água com até 10.000 litros, limitada a 1 (uma) caixa d'água por acionamento.

- O serviço será executado quando for tecnicamente possível o acesso à caixa d'água.

- Não serão realizados serviços em casos onde houver a necessidade da retirada de telhas de fibro-amianto acima de um metro de comprimento.

- O usuário deverá providenciar o fechamento do registro d'água com vinte e quatro horas de antecedência da data em que será realizada a limpeza da caixa d'água;



ANEXO V - CONDIÇÕES ESPECÍFICAS PARA CONTRATAÇÃO DO SERVIÇO TICKET CONECTE

I – DEFINIÇÕES ESPECÍFICAS

APLICATIVO TICKET® ESTABELECIMENTO: aplicativo de uso exclusivo do estabelecimento credenciado **TICKET**, que após inserir login e senha, e após aceitar os termos e condições decorrentes, poderá contratar o serviço de “**TICKET CONECTE**”.

CUPOM: é o instrumento (virtual ou físico) com código de identificação, que gera gratuidade ou desconto em compras, refeições etc., sem que ocorra qualquer pagamento antecipado pelo **USUÁRIO**;

ESTABELECIMENTO: pessoa jurídica que fornece bens ou serviços, e que seja credenciado **TICKET®** mediante o contrato de credenciamento ao sistema **TICKET®** supramencionado;

PORTAL DO ESTABELECIMENTO: plataforma dedicada ao estabelecimento credenciado **Ticket** que indicará as condições comerciais e específicas da contratação de **CUPOM** que foram ajustadas entre as partes;

USUÁRIO: é toda pessoa física que utiliza o aplicativo da **TICKET**, e que poderá consultar e utilizar cupons de desconto no **ESTABELECIMENTO** para obter benefícios relacionados à utilização de serviços ou compra de produtos;

WEBSITE DO ESTABELECIMENTO: site de uso exclusivo do estabelecimento credenciado **TICKET**, que após inserir login e senha, e após aceitar os termos e condições decorrentes, poderá contratar o serviço de “**TICKET CONECTE**”.

II - OBJETO

2.1. O objeto deste ANEXO é a contratação do serviço de “**TICKET CONECTE**” que visa a concessão de espaço publicitário pela **TICKET**, não exclusivo, para divulgação de **CUPONS** dos **ESTABELECIMENTOS**, possibilitando que os mesmos criem suas promoções e divulguem seus serviços e/ou produtos.

III - OBRIGAÇÕES DAS PARTES

3.1 Para a geração do **CUPOM**, o **ESTABELECIMENTO** se obriga a:

a) Preencher os dados do **ESTABELECIMENTO** que irá ofertar a promoção.

b) Escolher o tipo de promoção, tais como, tipo de desconto ou brinde, bem como, a data de validade do **CUPOM** e a quantidade de pessoas que poderão utilizá-lo.

c) Gerenciar os resultados de suas promoções por meio do painel administrativo, disponível no **PORTAL DO ESTABELECIMENTO** (área logada).

3.2 Além das obrigações supracitadas, o **ESTABELECIMENTO** se declara ciente que deverá:

a) cumprir as condições previstas neste ANEXO, responsabilizando-se integralmente pela não observância às mesmas;

b) manter seu login (e-mail e senha) em sigilo, podendo, para tal, trocar regularmente de senha;

c) aceitar o **CUPOM** que lhe for apresentado pelo **USUÁRIO**, que esteja dentro do período de validade, concedendo ao mesmo o desconto ou brinde;

d) responsabilizar-se pelo conteúdo do **CUPOM**, sendo de total responsabilidade do **ESTABELECIMENTO** toda a oferta que estiver sendo oferecida, se obrigando a disponibilizar somente promoções/ofertas lícitas, não vedadas por lei, ou que, em decorrência de disposição legal, devam obedecer a legislação específica.

e) garantir a prestação de serviço que foi oferecida, bem como, a oferta prevista no **CUPOM**, sendo certo que o **ESTABELECIMENTO** é o único responsável pelo serviço prestado, respondendo independentemente de culpa ou dolo, inclusive judicialmente, isentando a **TICKET** de qualquer responsabilidade por danos, inclusive aos consumidores, bem como a qualquer pretensão daquele que se sintam de qualquer forma prejudicados e eventualmente possuidores de qualquer direito.

f) observar a legislação, devendo tratar o **USUÁRIO** com dignidade e respeito, sempre de forma adequada;

g) zelar pelo bom estado, conservação e acondicionamento das refeições, dos bens e produtos, bem como pela qualidade dos serviços a serem fornecidos/prestados, sendo o único responsável pelo serviço prestado.

h) garantir o cumprimento das condições comerciais negociadas com a **TICKET** no momento

da criação da promoção, podendo ser descontado do reembolso do **ESTABELECIMENTO** o valor do serviço "TICKET CONECTE", mediante emissão do instrumento fiscal competente, sendo certo que em caso de inadimplemento, os serviços serão interrompidos, e o presente termo poderá ser rescindido automaticamente.

3.3. O **ESTABELECIMENTO** se declara ciente que não terá qualquer privilégio na ordem de posicionamento de exibição das ofertas de CUPOM de desconto, sendo certo que a ordem de exibição dos cupons se dá de acordo com a geolocalização dos usuários em relação ao **ESTABELECIMENTO**.

3.4 Caso o **ESTABELECIMENTO** efetue o cancelamento da promoção, o mesmo deverá cumprir com a entrega dos produtos e/ou serviços oferecidos no CUPOM que foram resgatados.

3.5 Manter disponível o espaço publicitário para geração de CUPOM pelo **ESTABELECIMENTO**, conforme contratado, nos limites previstos no PORTAL DO ESTABELECIMENTO.

3.6 A **TICKET** será exclusivamente responsável pela divulgação de CUPONS à sua base de **USUÁRIOS**, que autorizaram o recebimento de ofertas no aplicativo **TICKET**, porém, a mesma não se responsabilizará pelo "sucesso" das promoções criadas pelo sistema de "TICKET CONECTE", bem como, não garante que os cupons serão utilizados pelos **USUÁRIOS** ora referidos.

3.6.1 Ainda que a **TICKET** ofereça suporte para a criação do CUPOM, a mesma não efetuará a publicação e o envio do mesmo sem a expressa anuência do **ESTABELECIMENTO** através das ferramentas on-line;

3.7 Fica certo desde já que a **TICKET** não será responsabilizada pelo não funcionamento do site ou aplicativo para geração do CUPOM decorrente de falha ou interrupção de qualquer serviço de telecomunicação, conexão à internet, provedor de acesso à internet ou de qualquer outro provedor de comunicações, caso fortuito, força maior ou de qualquer outra falha ou problema não atribuíveis à **TICKET**.

3.8 A partir da data de aceite do serviço "TICKET CONECTE", o mesmo permanecerá vigente por

período indeterminado, podendo, todavia, ser denunciado por qualquer das partes contratantes, mediante os meios de comunicação eletrônicos previstos neste instrumento.

3.8.1 O **ESTABELECIMENTO** poderá cancelar o "TICKET CONECTE" a qualquer momento por meio de sua plataforma, todavia suas obrigações só serão encerradas após o término do período de validade do CUPOM.

3.9 A rescisão deste serviço, não implica em rescisão do Contrato de Credenciamento ao Sistema **TICKET**®.

IV – DOS VALORES

4.1. Pela contratação do serviço "TICKET CONECTE", será cobrado um valor fixo mensal, conforme serviço contratado no Website ou aplicativo ou no FORMULÁRIO DE CREDENCIAMENTO.

4.2 Os valores serão reajustados a cada período de 12 (doze) meses, de acordo com o índice IGPM-FGV.

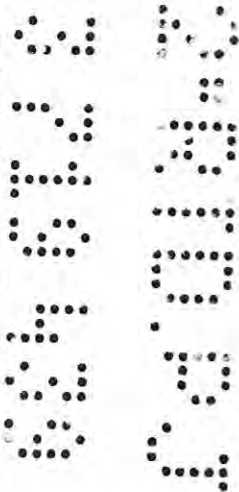
4.3 Em caso de atraso no pagamento, o mesmo será acrescido de juros de 2% (dois por cento) ao mês pro rata die, multa contratual de até 10% (dez por cento) do valor devido e atualização monetária segundo a variação do IGPM/FGV, sem prejuízo da suspensão imediata da prestação de serviços.

V – DISPOSIÇÕES GERAIS

5.1 A **TICKET** se reserva o direito de efetuar todas e quaisquer melhorias e alterações do serviço de "TICKET CONECTE".

5.2 A **TICKET** poderá, a qualquer momento, alterar as disposições constantes neste termo.

5.3 A **TICKET** não é responsável pela comercialização dos produtos fornecidos pelo **ESTABELECIMENTO** no CUPOM e não intermedia a entrega e disponibilização de tais produtos.



ANEXO VI - CONDIÇÕES ESPECÍFICAS DO TICKET FLEX

I – DEFINIÇÕES ESPECÍFICAS

1.1. Quando empregadas no presente anexo, as denominações adiante relacionadas, aplicando-se complementarmente as definições gerais definidas nas condições gerais de contratação, terão o seguinte significado:

- a) **SISTEMA TICKET FLEX** - sistema de gerenciamento de transações realizadas entre **USUÁRIO** e **ESTABELECIMENTO**, através de cartão eletrônico, para aquisição de refeições prontas e produtos de gênero alimentício na rede de **ESTABELECIMENTOS** credenciados
- b) **USUÁRIO** - pessoa física, portadora do **TICKET FLEX**, emitido pela **TICKET**, habilitado a realizar transações nos **ESTABELECIMENTOS** credenciados;
- c) **ESTABELECIMENTO** - restaurantes, lanchonetes, hipermercados, supermercados, mercados, padarias, açougues e similares, devidamente credenciados pela **TICKET**, para fornecimento de refeições prontas ou de gêneros alimentícios, sendo que o credenciamento de cada produto está condicionado à atividade exercida pelo **ESTABELECIMENTO**.
- d) **CARTÃO TICKET FLEX** – Cartão de emissão e propriedade da **TICKET** cedido à **EMPRESA**, e entregue ao **USUÁRIO** para a realização de **TRANSAÇÃO** na rede de **ESTABELECIMENTOS** credenciados;
- e) **TRANSAÇÃO** - operação de aquisição de refeições prontas e gêneros alimentícios, mediante a utilização do **CARTÃO TICKET FLEX**, transmitida à **TICKET**, através dos **TERMINAIS ELETRONICOS DE VENDAS** ou de forma manual, realizada entre **USUÁRIO** e **ESTABELECIMENTO**, conforme especificações contidas neste instrumento;
- f) **TAXA DE ANUIDADE** – TAXA devida pela manutenção do sistema de informação gerencial de rede, cobrada do **ESTABELECIMENTO**, a cada período de 12 (doze) meses.

g) **TAXA DE ADMINISTRAÇÃO DE SERVIÇOS** – taxa aplicável sobre o valor de **REEMBOLSO** do **ESTABELECIMENTO**, à título de remuneração pela prestação de serviços, objeto do presente instrumento.

u) **TAXA DE EMISSÃO DE EXTRATO/RELATÓRIO PERSONALIZADO** – Taxa por pedido de emissão, em segunda via, de extratos ou relatórios, entre outros documentos diferentes daqueles fornecidos sem custos, o valor de **TAXA DE EMISSÃO DE EXTRATO** informado pela última, a ser descontado do reembolso imediatamente subsequente a solicitação.

v) **TAXA POR TRANSAÇÃO** – valor pago pelo **ESTABELECIMENTO** a cada **TRANSAÇÃO** efetuada com **CARTÃO TICKET FLEX**, a ser descontado do **REEMBOLSO**, a qual não poderá, sob nenhuma hipótese ser repassada ao **USUÁRIO**.

w) **TAXA DE ADESAO** - valor pago pelo **ESTABELECIMENTO** a **TICKET**, única vez, no momento da celebração do presente instrumento sobre o início do processamento das suas operações incidentes

x) **TAXA DE GESTÃO DE PAGAMENTO** – TAXA aplicável para o processamento da transferência dos recursos do **REEMBOLSO** ao **ESTABELECIMENTO**

II - OBJETO

2.1. Este ANEXO tem por objeto dispor sobre as condições específicas de prestação de serviços de implantação e gerenciamento do **SISTEMA TICKET FLEX**, mediante a emissão do **TICKET FLEX**, cujo cartão permitirá a aquisição de refeições prontas e produtos de gênero alimentício, realizada em **ESTABELECIMENTOS**.

III - OBRIGAÇÕES DAS PARTES

3.1. – O **ESTABELECIMENTO**, integrando-se ao **SISTEMA TICKET FLEX**, além das obrigações previstas no contrato em referência, deverá:



a) zelar pela qualidade e higiene das refeições prontas e dos gêneros alimentícios a serem fornecidos, bem como possuir as devidas licenças de funcionamento, devendo cumprir as normas públicas quanto às questões de saúde, higiene e defesa do consumidor, ficando o **ESTABELECIMENTO** único responsável por eventual negligência, imperícia ou imprudência, que possa resultar em mal estar, intoxicação ou outros danos aos USUÁRIOS do TICKET FLEX.

b) receber o CARTÃO TICKET FLEX única e exclusivamente para pagamento de refeições prontas, bem como, para pagamento de gêneros alimentícios, durante todo o horário de funcionamento do **ESTABELECIMENTO**, sendo expressamente vedada a cobrança de sobretaxa ou ágio sobre o preço usualmente praticado nas refeições e/ou nos gêneros alimentícios, bem como a troca do valor do benefício contido no CARTÃO TICKET FLEX por dinheiro em espécie, sob pena de rescisão imediata do presente contrato e perdimento do correspondente reembolso;

c) Permitir que a **TICKET** proceda, a qualquer tempo, inspeção de suas instalações para averiguar as condições necessárias ao bom funcionamento do CARTÃO TICKET FLEX

3.2. O **ESTABELECIMENTO** declara que está ciente que a **TICKET** procederá ao seu descredenciamento nos casos em que: (a) seja constatado o desvirtuamento das finalidades do produto mediante a prática de transações fraudulentas; (b) seja constatado que o **ESTABELECIMENTO** exerça atividade (CNAE) incompatível com a do produto contratado com a **TICKET**; (c) não sejam apresentados esclarecimentos e/ou documentos exigidos neste instrumento.

3.3. O **ESTABELECIMENTO**, autoriza desde já, a compensação automática nos valores a serem reembolsados, com o desconto das TAXAS previstas neste ANEXO e no contrato.

IV – DISPOSIÇÕES GERAIS

4.1. – O presente **ANEXO** é parte integrante e inseparável das **CONDIÇÕES GERAIS DO CONTRATO DE CREDENCIAMENTO AO SISTEMA TICKET (CONTRATO)**, devendo ser interpretado em conjunto com as disposições previstas neste último

4.2- Com exceção das regras específicas do SISTEMA TICKET a ser credenciado, em caso de divergência de interpretação, prevalecem as disposições previstas nas **CONDIÇÕES GERAIS DO**

CONTRATO DE CREDENCIAMENTO AO SISTEMA TICKET.

4.3.- As disposições previstas nas **CONDIÇÕES GERAIS DO CONTRATO DE CREDENCIAMENTO AO SISTEMA TICKET** referentes à regulamentação do PROGRAMA DE ALIMENTAÇÃO DO TRABALHADOR (PAT), não são aplicáveis ao CARTÃO TICKET FLEX, cujo produto não está vinculado a respectiva lei.

4.4 - Toda e qualquer alteração relacionada a este Contrato e/ou ANEXO(S) será registrada no competente cartório, e sua vigência será imediata, hipótese em que será conferida a devida publicidade.

[Handwritten signature]

[Handwritten text: 25/05/2018]

ANEXO VII - DE PROTEÇÃO DE DADOS PESSOAIS

Este Anexo de Proteção de Dados Pessoais passará a vigor a partir da entrada em vigor da Lei de Proteção de Dados.

As partes deverão observar todas as disposições previstas na legislação que trata da proteção de dados, incluindo, mas não se limitando aquelas previstas na Lei 13.709/2018 (Lei Geral de Proteção de Dados - LGPD), ainda que não mencionadas expressamente neste Anexo.

1. Definições

1.1. Para os fins deste contrato, as PARTES adotam as seguintes definições, independentemente se no singular ou no plural, feminino ou masculino:

- i. “Dado Pessoal” ou “Dados”: qualquer informação que possa levar à identificação direta ou indireta de uma pessoa física (“Titular” ou “Titular dos Dados”). O conceito inclui (mas não se restringe a) nome, e-mail, RG, CPF, qualquer tipo de documento de identidade, telefone, dados cadastrais, endereço, imagem das pessoas, dados de colaboradores da empresa (inclusive informações constantes no currículo), informações sobre cargos e salários, dados de geolocalização (GPS), endereço IP (internet protocol), identificação do dispositivo, hábitos, preferências, comportamentos, histórico de consumo etc.;
- ii. “Dados Pessoais Sensíveis”: qualquer dado pessoal sobre origem racial ou étnica, convicção religiosa, opinião política, filiação a sindicato ou organização de caráter religioso, filosófico ou político, dado referente à saúde ou à vida sexual, dado genético ou biométrico, quando vinculado a uma pessoa natural;
- iii. “Tratamento”, “Tratamento de Dados” ou “Tratamento de Dados Pessoais”: toda e qualquer operação realizada com Dados Pessoais, desde sua coleta até a sua eliminação, como as que se referem a coleta, produção, recepção, classificação, utilização, acesso, reprodução, transmissão, distribuição, processamento, arquivamento, armazenamento, eliminação, avaliação ou controle da informação, modificação, comunicação, transferência, difusão ou extração;

iv. “Encarregado”: pessoa encarregada pelo tema privacidade e proteção de dados, conforme previsto no artigo 41 da Lei nº 13.709/2018. No caso da EDENRED, os dados de contato do seu Encarregado podem ser consultados no seu endereço eletrônico.

v. “Controlador”: parte a quem competem as decisões referentes ao Tratamento de Dados Pessoais;

vi. “Operador”: parte que realiza o Tratamento de Dados Pessoais em nome do Controlador;

vii. “Grupo Edenred/EDENRED”: engloba(m) a(s) pessoa(s) jurídica(s) pertencente(s) ao grupo econômico Edenred, de acordo com a qualificação prevista no respectivo instrumento contratual;

viii. “LGPD” ou “Lei Geral de Proteção de Dados”: Legislação Brasileira que dispõe sobre o tratamento de dados pessoais, inclusive nos meios digitais, por pessoa natural ou por pessoa jurídica, com objetivo de proteger os direitos fundamentais de liberdade e de privacidade.

2. Dados Pessoais que poderão ser tratados em decorrência deste contrato

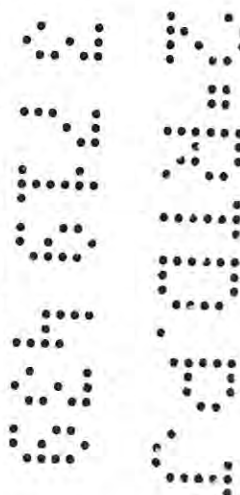
2.1. Para a consecução das finalidades previstas nesse contrato, poderão ser tratados somente os dados estritamente necessários ao atingimento dos propósitos contratuais. Assim, as partes assumem o dever de somente transmitirem, uma à outra, informações pertinentes, proporcionais e não excessivas.

3. Finalidades do Tratamento de Dados

3.1. As PARTES concordam que todos os Dados Pessoais e/ou Dados Pessoais Sensíveis somente serão tratados para a consecução do objeto do presente contrato e que eventuais novas finalidades para o Tratamento de dados serão cautelosamente analisadas, segundo os preceitos da LGPD;

4. Do Compliance em proteção de dados

4.1. As PARTES declaram expressamente, para os devidos fins, que cumprem todas as Leis atinentes à proteção de dados, como a Constituição Federal de 1988, o Código Civil, o Código de Defesa do Consumidor, a Consolidação das Leis do Trabalho,



o Marco Civil da Internet e seu Decreto Regulamentador, a Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais e demais normas setoriais e legais possivelmente atinentes ao tema, incluindo mas não se limitando, ao consentimento do titular dos dados para a presente contratação, nos termos da lei.

Parágrafo único: Em específico, a CONTROLADORA garante ao Grupo Edenred que atende aos requisitos de transparência e informação trazidos pela LGPD, bem como que o tratamento de dados decorrente da execução do presente contrato atende a pelo menos 1 (uma) das bases legais previstas nos artigos 7º e/ou 11 da referida Lei.

5. Responsabilidades

5.1. Em nenhuma hipótese a EDENRED poderá ser responsabilizada pelo Tratamento de dados realizado pela CONTRAPARTE, havendo entre as partes divisão total de responsabilidades.

5.2. A CONTRAPARTE será exclusivamente responsável, independentemente de culpa ou dolo, por eventual tratamento indevido dos Dados Pessoais que tiver acesso em virtude desse contrato, garantindo expressamente à EDENRED o direito à denúncia da lide, previsto no art. 125, II, do Código de Processo Civil, caso esta última venha a figurar no polo passivo de ações judiciais propostas por Titulares de Dados, autoridades judiciais ou administrativas ou quaisquer terceiros e que versem sobre o Tratamento de Dados objeto desse contrato.

5.3 Caso a EDENRED venha a ser demandada, judicialmente ou extrajudicialmente, em razão de Tratamento irregular de Dados conduzido pela CONTRAPARTE, inclusive em situações de incidentes de segurança, esta será obrigada a ressarcir todas e quaisquer despesas, custos (processuais ou administrativos), multas, indenizações, honorários advocatícios, periciais e/ou contábeis (a esses não se limitando) ou condenações a que a EDENRED for obrigada a despendar.

6. Solicitações de terceiros

6.1 Caso uma das PARTES receba solicitação por parte dos Titulares de Dados que diga respeito a quaisquer dos direitos previstos no art. 18 da LGPD em relação a Dados cujo Tratamento estiver sob responsabilidade da outra, a parte que originalmente receber a solicitação se

compromete a transmitir o pedido diretamente à outra, observados os prazos legais.

Parágrafo único: Em qualquer hipótese, as PARTES, dentro de suas possibilidades, se comprometem a auxiliar uma à outra no cumprimento dos direitos dos titulares, bem como no atendimento de eventuais outras solicitações de terceiros, inclusive com o subsídio de informações e documentos que forem necessários.

7. Segurança dos dados

7.1. As PARTES garantem que implementam todas as medidas técnicas de segurança da informação razoavelmente disponíveis, além de medidas organizacionais para controle de acesso somente às pessoas que necessitam efetivamente acessar os Dados Pessoais para a consecução do objeto deste contrato.

