

# INSTRUMENTO PARTICULAR DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE E-MAIL MARKETING

---

Pelo presente instrumento e na melhor forma de direito, de um lado, \_\_\_\_\_, pessoa jurídica/física, inscrita no CNPJ/CPF sob o nº \_\_\_\_\_, com sede/endereço em \_\_\_\_\_, (\_\_\_\_), na \_\_\_\_\_, doravante denominado CONTRATANTE; e de outro, a empresa de tecnologia CYBERWEB NETWORKS LTDA., inscrita no Ministério da Fazenda sob CNPJ/MF nº 05.305.671/0001-84, com sede, na Avenida Cristovão Colombo, 2360/605, Porto Alegre/RS, Brasil, representada pelo seu gerente de Atendimento, denominada CONTRATADA, **resolvem** concluir o presente “*Instrumento Particular de Prestação de Serviços de E-mail Marketing*”, conforme segue.

## PREÂMBULO

- I. *Considerando* que a CONTRATADA é empresa que atua no ramo de serviços de internet.
- II. *Considerando* que a CONTRATADA presta serviços de e-mail marketing através de um sistema próprio.
- III. *Considerando* que e-mail marketing pode ser descrito como a utilização do e-mail como ferramenta de marketing direto, com respeito a normas e procedimentos pré-definidos possibilitando campanhas cada vez mais eficientes.
- IV. *Considerando* que o CONTRATANTE possui interesse em contratar os serviços de e-mail marketing da CONTRATADA.

As partes acima nominadas e qualificadas têm entre si justo e contratado o presente “*Instrumento Particular de Prestação de Serviços de E-mail Marketing*” (“o Contrato”), que se regerá pelas cláusulas e condições a seguir estipuladas.

## 1. OBJETO

- 1.1 O presente instrumento tem por objeto a disponibilização de planos de um serviço de email marketing para os clientes da CONTRATADA, permitindo o envio de e-mails para uma lista importada ou criada de contatos do CONTRATANTE, criação de campanha com modelos pré-prontos ou com código fonte, visualização de estatísticas de campanha, mediante pagamento prévio do preço do serviço oferecido.

## 2. E-MAIL MARKETING

- 2.1 A CONTRATADA fornecerá ao CONTRATANTE um sistema de acesso ao serviço de email marketing pela internet, com um painel de controle que permitirá a, criação e modificação da lista de contatos do CONTRATANTE, criação de campanha com modelos pré-prontos ou com código fonte, visualização de estatísticas de campanha.
  - 2.1.1 O sistema de e-mail marketing fornecido pela CONTRATADA poderá ser alterado a qualquer tempo, sem a necessidade de comunicação prévia ao CONTRATANTE.
  - 2.1.2 O acesso ao serviço de e-mail marketing, pelo painel de controle, somente será autorizado durante o período em que o CONTRATANTE se mantiver como cliente do

serviço de hospedagem de sites da CONTRATADA e/ou enquanto o CONTRATANTE se mantiver adimplente em suas obrigações contratuais.

- 2.1.3 As partes elegem seguir a orientação contida no Código de Autorregulamentação para a Prática de E-mail Marketing contido em [www.capem.org.br](http://www.capem.org.br) para a prestação de serviços de e-mail marketing.
- 2.2 A CONTRATADA fornecerá, mediante o pagamento do preço, um volume de créditos vinculados aos planos de ativação descritos em [king.host/email-marketing-cliente](http://king.host/email-marketing-cliente) que conterão um volume máximo de e-mails a serem encaminhados e validade de 30 (trinta) dias para utilização.
- 2.3 A contabilização do consumo de mensagens é determinada pela soma de destinatários que constam em cada envio de campanha. Se um mesmo destinatário estiver em mais de uma das listas de contatos, no mesmo momento de envio de campanha, será considerada somente uma mensagem para o destinatário.
- 2.4 O e-mail marketing poderá ser utilizado na oferta de produtos e serviços, na promoção de itens adicionais e de interesse específico, bem como em campanhas de fidelização, pesquisas de satisfação, cartões comemorativos e de aniversário, envio de informativos periódicos, notícias, artigos e comunicados internos, distribuição de convites, confirmação de presença e agradecimento de participação.
- 2.5 O serviço de e-mail marketing da CONTRATADA não abrange a edição de lista de contatos, nem a inclusão e/ou remoção de contatos contidos na lista de contatos.
- 2.6 O conteúdo do e-mail terá um limite máximo de 02 (dois) megabytes.
- 2.7 O serviço prestado pela CONTRATADA permitirá o acesso a um editor para ajustar o conteúdo dos e-mails, podendo o CONTRATANTE optar pela utilização de seus próprios códigos fonte, as suas expensas e sem qualquer responsabilidade da CONTRATADA pelo resultado final.
- 2.8 O CONTRATANTE declara que tem conhecimento do funcionamento do serviço de e-mail marketing da CONTRATADA, no que se refere a sua finalidade, utilização, sujeição, e demais características a ele pertinentes.
- 2.9 A CONTRATADA se reserva o direito de bloquear, sem prévio aviso, os serviços de e-mail marketing a qualquer instante em que for constatado práticas ilícitas e/ou abusivas dos recursos oferecidos.
- 2.10 É vedada a utilização do serviço de e-mail marketing com subdomínio(s) da CONTRATADA, devendo o domínio ou subdomínio ser próprio do CONTRATANTE.
- 2.11 É vedada a utilização do serviço de e-mail marketing da CONTRATADA para prática de SPAM, tais como o envio de publicidade não solicitada (mala direta) via e-mail, o envio de qualquer tipo de mensagem não autorizada que motive reclamação de qualquer destinatário como prática de SPAM.
- 2.12 O serviço de e-mail marketing contará obrigatoriamente com o recurso de opt-out, que permitirá ao destinatário utilizar um mecanismo para a interrupção e o cancelamento do envio de e-mails.

2.13 O suporte ao serviço de e-mail marketing será prestado por telefone 24 (vinte e quatro) horas por dia (exceto finais de semana e feriados nacionais) e via e-mail, conforme consta no site da CONTRATADA.

### **3. PRAZO**

- 3.1 O presente contrato é celebrado pelo prazo escolhido pelo cliente, podendo ser mensal, trimestral, semestral ou anual, conforme o plano contratado, e será renovado automaticamente por igual período, desde que haja o cumprimento das obrigações contratuais.
- 3.2 O *Contrato* tem seu termo inicial quando da confirmação do pagamento integral do valor devido pelo plano escolhido.
- 3.3 Os créditos para a prestação dos serviços serão disponibilizados mês a mês e terão validade de 30 (trinta) dias contados da efetiva disponibilização destes para o CONTRATANTE.
- 3.4 Será possível a acumulação de créditos dos serviços de e-mail marketing, mediante a compra de mais de um plano dentro do período de validade, mantendo-se os prazos de validade normais e devendo ser operado primeiro o desconto do plano de ativação mais antigo.
- 3.5 O contrato poderá ser rescindido a qualquer momento pelo CONTRATANTE, desde que informada a CONTRATADA via chamado de suporte.
- 3.6 Rescindido o contrato e existindo eventual crédito ao CONTRATANTE, este será disponibilizado na forma de crédito aos demais serviços da CONTRATADA.

### **4. PREÇOS DO SERVIÇO**

- 4.1 A CONTRATADA possui planos mensais de serviços de e-mail marketing pré-pagos que poderão ser contratados, descritos em <https://king.host/email-marketing-cliente>.
- 4.2 O pagamento dos planos segue a periodicidade escolhida no momento da sua contratação.
- 4.3 No caso de contratação de pacote adicional ao plano mensal, disponíveis para consulta em <https://king.host/email-marketing-adicional-cliente>, este será pago uma única vez, podendo ser utilizado por até 90 (noventa) dias ou até a consumação dos créditos, o que ocorrer primeiro.

### **5. PAGAMENTO DO SERVIÇO**

- 5.1 O pagamento do preço do serviço deve ocorrer de forma antecipada através de boleto de cobrança bancária enviado pela CONTRATADA.
- 5.2 Somente será considerado o pagamento do preço após a efetiva compensação bancária do boleto de cobrança.
- 5.3 A data de vencimento será no dia programado para pagamento dos demais serviços da CONTRATADA, quando dos meses subsequentes ao primeiro pagamento do contrato.
- 5.4 Em caso de renovação e continuidade da prestação de serviço, o preço contratado será reajustado a cada ano a contar da data do presente, de acordo com a variação do índice IGPM/FGV, ou outro índice que venha a substituí-lo.
- 5.5 A CONTRATADA enviará o boleto de cobrança bancária ao CONTRATANTE no endereço eletrônico (e-mail) constante no cadastro do CONTRATANTE.

5.6 No caso do CONTRATANTE não receber o boleto bancário até 05 (cinco) dias antes do dia do vencimento, deverá o mesmo informar à CONTRATADA para a emissão da 2ª via, sob pena de em não o fazendo sujeitar-se aos efeitos do atraso como adiante detalhados.

## **6. OBRIGAÇÕES DO CONTRATANTE**

6.1 São obrigações do CONTRATANTE:

- Pagar, no prazo, o preço dos serviços contratados;
- Manter atualizado o seus dados de cadastro no sistema de e-mail marketing;
- Manter em sigilo a sua senha de acesso e zelar pela sua utilização perante o sistema de e-mail marketing;
- Utilizar listas de contatos obtidas de forma lícita e contendo destinatário de mensagens que expressamente concordem com a sua inclusão no sistema de e-mail marketing;
- Responder civilmente pelo gerenciamento do sistema de e-mail marketing contratado;
- Não enviar e-mails com material não solicitado via e-mail (SPAM), objetos ilícitos, objetos maliciosos, executáveis, vírus, etc.;
- Responder regressivamente à CONTRATADA em caso de condenação judicial ou administrativa desta em razão do conteúdo ou mesmo em caso de envio não autorizado de e-mails (SPAM), incluindo custas e honorários de advogado;
- Remover os endereços de destinatários que não desejem receber suas mensagens e não permitir que os mesmos sejam reinsertidos nas listas de contatos;
- Pedir o cancelamento do serviço caso não deseje renovar o presente contrato, com antecedência mínima de 10 (dez) dias da data prevista para a renovação.

## **7. OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA**

7.1 São obrigações da CONTRATADA:

- Disponibilizar, após a compensação do pagamento do preço, o acesso ao painel de controle do sistema de e-mail marketing para o CONTRATANTE;
- Zelar pela eficiência e efetividade da entrega das mensagens do serviço de e-mail marketing;
- Promover seus melhores esforços para que o envio do e-mail marketing ocorra no menor prazo possível;
- Fornecer suporte técnico ao CONTRATANTE para informações, esclarecimentos, configuração e uso do serviço de e-mail marketing;
- Manter o sigilo sobre o conteúdo e destinatários das mensagens;
- Manter um backup das estatísticas de campanha por um prazo de 30 (trinta) dias;

## **8. CONFIDENCIALIDADE**

8.1 As partes se obrigam a manter, e fazer com que as pessoas por elas utilizadas para os fins deste *Contrato*, mantenham o mais absoluto sigilo e confidencialidade sobre todos os assuntos que lhe chegarem ao conhecimento por força deste instrumento, pelo prazo de sua vigência e mesmo após o término do mesmo, sob pena de, não o fazendo, responder por todas as perdas e danos recorridos pela parte inocente pelo descumprimento desta obrigação.

## 9. RESOLUÇÃO DO CONTRATO

- 9.1 O presente instrumento será resolvido no caso de inadimplemento de qualquer uma das condições e obrigações descritas.
- 9.2 Também será considerado automaticamente resolvido o presente contrato no caso do CONTRATANTE proceder com o envio de e-mails cujo teor, conteúdo e forma desrespeitem os preceitos éticos, morais e legais.
- 9.2.1 No caso de resolução do contrato por culpa do CONTRATANTE, a CONTRATADA procederá com o bloqueio do acesso ao sistema e do envio de novas mensagens pelo CONTRATANTE.

## 10. DISPOSIÇÕES GERAIS

- 10.1 **Alterações de Cláusulas.** A CONTRATADA disponibiliza o presente instrumento em sua página da internet e, no caso de se fazerem necessárias alterações de disposições contratuais, também serão disponibilizadas as alterações na sua página da internet.
- 10.2 **Cessão de Direitos.** É vedado a qualquer das *Partes* ceder o objeto deste *Contrato*.
- 10.3 **Tolerância.** A concessão das *Partes*, ainda que reiterada, ao não cumprimento de qualquer das condições ajustadas, não configurará renúncia, desistência, transigência ou novação.
- 10.4 **Sucessão.** Este *Contrato* obriga as *Partes* e seus respectivos sucessores, somente podendo ser alterada mediante comum acordo.
- 10.5 **Autonomia das cláusulas.** A eventual declaração de invalidade ou ineficácia de uma disposição deste *Contrato* não terá efeito sobre a validade e a eficácia das demais obrigações.
- 10.6 **Títulos de cláusula.** A nomenclatura utilizada como título das cláusulas do presente *Contrato* tem apenas fins de referência, não definindo, limitando ou restringindo quaisquer de seus termos ou condições.
- 10.7 **Acordo integral.** Este *Contrato* reúne todos os direitos e obrigações das *Partes*.
- 10.8 **Solução de controvérsias.** Fica expressamente eleito o Foro Central da Comarca de Porto Alegre (RS) como o competente para dirimir qualquer litígio decorrente ou de qualquer forma relacionado a este *Contrato*, renunciando as partes a qualquer outro por mais privilegiado que possa ser.

Porto Alegre (RS), 19 de Junho de 2018.

CONTRATANTE

CYBERWEB NETWORKS LTDA.

*Contratada*