

## TERMO DE CONDIÇÕES GERAIS CONVÊNIO OPERACIONAL EBIT

De um lado **AC NIELSEN DO BRASIL LTDA.**, sociedade por quotas de responsabilidade limitada constituída sob as leis brasileiras, com sede na Rua Monte Castelo, n.º 55, na Granja Viana, município de Cotia, Estado de São Paulo, devidamente inscrita no CNPJ sob o n.º 33.000.159/0001-65, proprietária e operadora das soluções “Ebit”, com site na Internet [www.ebit.com.br](http://www.ebit.com.br), doravante denominada “Ebit”;

E de outro, doravante denominada **CONVENIADA**, a pessoa jurídica devidamente inscrita nos órgãos competentes, representada na forma de seus atos constitutivos, conforme qualificada no formulário de admissão, que de maneira livre e inequívoca aderiu aos termos do presente **Termo de Condições Gerais - Convênio Operacional Ebit** (o “Termo”, “Contrato” ou o “Convênio”) no momento de seu cadastro, declarando-se ciente e concorde com todos os seguintes termos e condições:

### 1. CONDIÇÕES INICIAIS

1.1. Para efetuar cadastro no sistema da Ebit, a CONVENIADA aqui declara ter lido e entendido todos os termos e condições deste documento, estando ciente que ao prosseguir automaticamente concorda com, e adere aos, termos e condições aqui estabelecidos de forma irrestrita e sem ressalvas, sem possibilidade de arguição de desconhecimento ou manifestação de discordância com relação a qualquer disposição deste Termo.

1.2. A CONVENIADA declara ser empresa regularmente constituída, nos termos da legislação vigente, apta a exercer suas atividades comerciais no território nacional, contando com todas as inscrições e autorizações aplicáveis, assim como o aceitante deste Termo em representação da CONVENIADA aqui declara, sob as penas da lei, ter capacidade jurídica para celebrar o Convênio.

1.3. A CONVENIADA compromete-se, por si, seus herdeiros e/ou sucessores, a NÃO desenvolver atividades ilícitas ou atentatórias à moral, seja com relação aos produtos ou serviços oferecidos, seja com relação a qualquer outra atividade envolvida em seu negócio e aqui declara que as atividades da CONVENIADA não ferem quaisquer direitos de terceiros.

1.3.1. As atividades vedadas acima incluem, mas não se limitam a, conteúdo que envolva pornografia, prostituição, quaisquer atividades atentatórias aos direitos de crianças e adolescentes, drogas, transmissão ou divulgação de ameaças, material que instigue o racismo, a violência, crimes de ódio e apologia ao crime.

1.4. A fim de manter a integridade da marca Ebit e garantir aos consumidores a segurança do site da CONVENIADA, a Ebit poderá, antes de aprovar o cadastro da CONVENIADA, solicitar documentação referente à CONVENIADA e realizar consultas prévias em sites de verificação de cadastro para checar a autenticidade de todos os dados fornecidos pela CONVENIADA, podendo a Ebit, a seu critério, não aceitar o cadastro.

1.5. A aprovação pela Ebit do cadastro não significa que tenha total conhecimento das atividades da CONVENIADA, não conferindo à CONVENIADA qualquer tipo de certificação de regularidade ou similares sob chancela da Ebit, assim como a aprovação não flexibiliza qualquer das declarações e obrigações aceitas pela CONVENIADA, que ficarão ratificadas para todos os fins de direito.

## 2. REQUISITOS PARA O CADASTRO

2.1. Para cadastrar-se no sistema da Ebit, a CONVENIADA deverá cumprir todos os seguintes requisitos:

- a) Fornecer os documentos ou cópias de documentos solicitados pela Ebit;
- b) Manter o site ativo, isto é, sem estar em manutenção, nem em construção ou indisponível;
- c) Oferecer, em seu site, duas ou mais formas de pagamento;
- d) Aceitar, em seu site, ao menos uma bandeira de cartão de crédito;
- e) Viabilizar a conclusão da compra do cliente/consumidor dentro de seu próprio site;
- f) Ter no site Protocolo de segurança SSL.

2.2. O CONVENIADO deve:

- a) Estritamente observar toda legislação pertinente aos direitos do consumidor e dispor de canais e estrutura para garantir que esses direitos possam ser exercidos;
- b) Garantir sigilo e proteção adequados para o tratamento de informações, de acordo com todas as melhores práticas aplicáveis e legislação pertinente, tais como, mas sem se limitar, Marco Civil da Internet (Lei 12.965/14) e a Lei Geral de Proteção de Dados (Lei 13.709/18);
- c) Apresentar/solicitar a seus clientes e usuários Avisos de Privacidade e Termos de Consentimento para o tratamento e compartilhamento para tratamento por terceiros parceiros; assim como deve, obrigatoriamente, dispor de canais e estrutura para que seus clientes e usuários possam exercer os direitos garantidos a titulares de informações pessoais;
- d) Informar a seus clientes que se utiliza de “cookies” e/ou quaisquer eventuais outras tecnologias de rastreamento ou identificação, indicando para quais finalidades as informações são coletadas e que são compartilhadas com terceiros parceiros da CONVENIADA.

§ 1o: Sites de leilão e/ou anúncios não serão aprovados.

§ 2o: A CONVENIADA se responsabiliza civil e criminalmente por todas as informações, inclusive cadastrais, que fornecer à Ebit, comprometendo-se a atualizá-las sempre que houver alguma alteração.

§ 3o: Caso os dados fornecidos pela CONVENIADA estejam incorretos ou incompletos, a Ebit tem a faculdade de inativar o cadastro da CONVENIADA, nos termos da cláusula 8.2, ficando a Ebit isenta de qualquer responsabilidade ou ressarcimento à CONVENIADA.

§ 4o: Após análise dos documentos e informações fornecidas pela CONVENIADA à Ebit, e em atenção aos critérios exclusivos da Ebit, a CONVENIADA poderá, ou não, ter seu cadastro efetuado no sistema da Ebit, não cabendo qualquer direito de questionamento ou solicitação de justificativas ou motivos pela CONVENIADA.

## 3. DO CONVÊNIO

3.1. A CONVENIADA, empresa que utiliza a rede internet para o comércio eletrônico de suas mercadorias, produtos e serviços, compromete-se a inserir em seu(s) site(s), acima identificado(s) um banner e um selo

dinâmico, fornecido pelo Ebit, cujo formato e características são definidos de forma exclusiva pela Ebit, e não deverão ser de qualquer forma alterados ou modificados pela CONVENIADA ou terceiros, sob pena de rescisão e inativação do cadastro da CONVENIADA.

3.2. O CONVENIADO deverá inserir o selo dinâmico:

(i) na tela apresentada imediatamente após a conclusão da compra em sua loja virtual, de modo com que todos os clientes da CONVENIADA tenham acesso ao banner Ebit após a compra e sejam convidados a responder a pesquisa de satisfação, na qual terão a possibilidade de preencher e responder o questionário eletrônico fornecido pela Ebit;

(ii) no rodapé de todas as páginas dos sites com a finalidade de garantir o controle e a veracidade da avaliação constante no selo.

3.3. A CONVENIADA aceita e concorda que a Ebit NÃO aceita: (i) que os clientes da CONVENIADA sejam contatados para que respondam as pesquisas eletrônicas através de ligações telefônicas, (ii) que a CONVENIADA envie aos seus Clientes e ou Terceiros e-mail com links da pesquisa eletrônica, (iii) que a CONVENIADA ofereça descontos ou prêmios não relacionados à Ebit aos seus Clientes em troca de avaliação para sua Loja, sob pena de inativação do cadastro e rescisão.

3.4. Caso a CONVENIADA não atenda as regras acima, a Ebit poderá, a seu exclusivo critério e dependendo da frequência das faltas cometidas:

- a) suspender a medalha por 90 (noventa dias);
- b) excluir a Loja por 365 (trezentos e sessenta e cinco dias); ou,
- c) excluir a Loja permanente do Convênio da Ebit.

Parágrafo Único: As penalidades dos itens “a”, “b” e “c” poderão ser aplicadas sem notificação prévia, em conformidade com a cláusula 8.1 do presente Contrato.

3.5. O cliente da CONVENIADA, segundo seu exclusivo discernimento e critério, avaliará sua experiência de compra através dos critérios definidos no Anexo I.

3.6. A CONVENIADA está ciente e concorde que os resultados individual e agregado das pesquisas efetuadas pela Ebit serão de sua única e exclusiva propriedade (“Resultados”), assim a CONVENIADA não fará jus a qualquer tipo de direito, ainda que conexo ou correlato, aos Resultados, devendo se abster de qualquer ação ou atividade que vise qualquer tipo de reivindicação neste sentido, sob pena rescisão e de arcar com todas as perdas e danos a que der causa.

3.7. A CONVENIADA, caso esteja regularmente cadastrada dentro dos critérios do presente aceite, terá acesso aos relatórios de certificação Ebit por meio do Portal Ebit, segundo a disponibilidade do Plano Gratuito vigente, divulgado no site [www.ebit.com.br](http://www.ebit.com.br).

3.7.1. Caso tenha interesse em fornecer informações da compra realizada pelos clientes através de pesquisas parametrizadas, a CONVENIADA concorda em fornecer os parâmetros necessários para que seja possível a inclusão das informações na pesquisa em questão, o que ficará a critério de viabilidade pela Ebit. A Ebit dispõe de parâmetros pré-estabelecidos, de acordo com o Manual de Implementação de Parâmetros, disponíveis no site [www.ebit.com.br](http://www.ebit.com.br).

3.7.2. Fica, desde já, ajustado que as respostas individuais das pesquisas (por cliente) não serão, em hipótese alguma, fornecidas à CONVENIADA.

3.8. A CONVENIADA declara estar ciente e aceitar que as notas que forem atribuídas nas pesquisas realizadas são de responsabilidade única e exclusiva dos clientes, não podendo a CONVENIADA, em hipótese alguma, atribuir qualquer responsabilidade à Ebit, vez que cabe a esta apenas coletar, processar e tratar as informações. Fica a Ebit, ainda, isenta de responsabilidade (seja por danos diretos ou indiretos, como morais, cessantes e perdas de uma chance) em caso de erros ou falhas de processamento, com o que a CONVENIADA fica aqui ciente e aceita sem ressalvas. A única responsabilidade da Ebit em tais casos é a correção das informações com a maior brevidade uma vez identificados os erros/falhas.

3.9. Fica facultado à Ebit, segundo seus próprios critérios, eliminar as pesquisas individuais que possam representar desvios de comportamento das informações que comumente lhes são fornecidas.

3.10. De posse das informações fornecidas pelos clientes da CONVENIADA, a Ebit relacionará no seu site todas as empresas conveniadas de acordo com critérios definidos exclusivamente pela Ebit.

3.11. A Ebit também poderá colocar em seu site, outras informações auxiliares ao consumidor, compreendendo, mas não se limitando a: informações de produtos vendidos e serviços oferecidos, informações sobre a loja e seu atendimento, forma de pagamento, condições de entrega de produtos, quantidade de clientes que responderam à pesquisa, entre outras informações que a Ebit entender relevantes.

3.12. As empresas Conveniadas constarão no site da Ebit como "Certificadas" e são todas aquelas que mantêm em seus sites o selo dinâmico Ebit, o qual contém a qualificação da Medalha e a data diária, visando a fornecer informações seguras ao Usuário. A qualificação da Medalha é calculada com base em critérios estatísticos definidos pelo Ebit, considerando o resultado individual das pesquisas respondidas pelos clientes da Conveniada nos últimos 90 (noventa) dias, dividindo-se a qualificação as Medalhas em Diamante, Ouro, Prata, Bronze ou Em Avaliação.

3.12.1. As empresas Conveniadas concordam previamente que a Ebit poderá coletar e armazenar cookies com informações contidas nos navegadores de seus clientes de forma anônima, com o intuito de melhorar processos de segurança, verificar padrões de utilização, perfis de usuários, entre outras informações para melhorar suas soluções e serviços. A Ebit se compromete a manter total sigilo e confidencialidade acerca dos dados coletados, sendo obrigação da Conveniada informar a seus clientes que cookies e/ou tecnologias análogas são utilizadas em seus sites e que as informações são compartilhadas.

3.12.2. As certificações/medalhas conferidas pela Ebit referem-se tão somente à experiência de clientes, não conferindo as certificações/medalhas quaisquer direitos não relacionados neste documento, assim como não têm validade para quaisquer finalidades oficiais, como apresentação a autoridades ou utilização como meio de prova em processos de quaisquer naturezas.

3.13. As empresas que não aderirem a este Convênio operacional poderão eventualmente ser listadas no site da Ebit na condição de "Não Certificadas", sendo listadas em ordem alfabética sempre após a totalidade das empresas conveniadas. A decisão de listar e forma de listagem de empresas Não Certificadas é de competência e critério exclusivos da Ebit.

3.14. Este Convênio não estabelece qualquer tipo de corresponsabilidade ou qualquer similar ou direitos ou obrigações não aqui expressos. A CONVENIADA continuará a ser a única e exclusiva responsável por sua operação, negócios, seus serviços e produtos, inclusive perante órgãos públicos e autoridades, inclusive

aquelas dedicadas à defesa dos consumidores, não se vinculando a Ebit à CONVENIADA de qualquer forma que não apenas as certificações/medalhas conferidas nos termos deste Convênio, com base na experiência de usuários.

3.15. A CONVENIADA obriga-se a excluir a Ebit do polo passivo de quaisquer discussões judiciais que possam advir dos procedimentos por ela adotados, seja em relação à sua atividade, seus consumidores, terceiros e/ou autoridades, independentemente do tipo ou natureza da reivindicação, ficando responsável em manter a Ebit indene e a indenizá-la integralmente por quaisquer valores decorrentes de tais hipóteses.

3.16. Igualmente, a Ebit obriga-se a excluir a CONVENIADA do polo passivo de quaisquer discussões judiciais relacionadas às suas próprias atividades.

3.17. O Convênio não constitui qualquer forma de prestação de serviços de uma parte a outra, sendo apenas um acordo operacional gratuito para benefício mútuo, razão pela qual não será devida qualquer remuneração de parte a parte.

#### **4. DA RESPONSABILIDADE**

4.1. A CONVENIADA responderá pelo uso indevido da imagem da Ebit, observada a legislação brasileira em vigor e as disposições do presente Contrato.

4.2. A CONVENIADA está ciente de que não há ou haverá qualquer envolvimento ou intervenção ou qualquer tipo de participação por parte da Ebit nos negócios entre a CONVENIADA, seus clientes ou quaisquer de seus parceiros comerciais, não se responsabilizando a Ebit por quaisquer questões relacionadas às operações da CONVENIADA assim como não se responsabiliza por quaisquer insucessos comerciais.

4.3. A CONVENIADA declara que sua campanha de venda de produtos ou serviços, bem como seu Site, não violam nenhum dispositivo deste Contrato, tampouco direitos de terceiros e que a CONVENIADA zela pela legalidade da oferta e da venda de seus produtos e serviços, estando ciente de que a Ebit não assume nenhuma responsabilidade, inclusive perante terceiros, pela existência deles em seus sites, pelos anúncios publicados ou pelas negociações entre a CONVENIADA, lojas parceiras da CONVENIADA e seus clientes.

4.4. Sem prejuízo das medidas legais cabíveis, a Ebit poderá suspender ou cancelar, temporária ou definitivamente, a qualquer tempo, o cadastro da CONVENIADA caso esta infrinja ou viole quaisquer obrigações e/ou declarações constantes neste instrumento.

4.5. A CONVENIADA se compromete a integralmente indenizar a Ebit por quaisquer prejuízos, perdas e danos diretos ou indiretos que causar em razão do descumprimento das condições e declarações dadas no presente Contrato, assim como deverá integralmente ressarcir quaisquer valores incorridos pela Ebit na proteção de seus direitos, como perícias, custas judiciais, honorários advocatícios e sucumbência.

4.6. As informações e certificações são fundamentadas nas opiniões de clientes e as fontes de informação não estão sob controle da Ebit, além de serem também sujeitas a fatores estatísticos e a erros ou falhas de processamento. A CONVENIADA está ciente e de acordo que a Ebit não responderá pela exatidão das informações/ratings gerados, nem pela utilização destes para fins ou propósitos particulares da CONVENIADA ou terceiros, ficando isenta quanto a quaisquer perdas, despesas ou danos de qualquer natureza decorrentes de qualquer inexatidão eventualmente verificadas nas Informações, independente do motivo, razão ou fato que tenha ocasionado a inexatidão. A única obrigação da Ebit em caso de verificação de erros ou falhas é a correção das informações, em consonância com a cláusula 3.8 acima.

4.7. A CONVENIADA deverá cumprir com todos os termos do Decreto no 7.962, de 15 de março de 2013, relativo ao comércio eletrônico, além das disposições aplicáveis do Marco Civil da Internet (Lei 12.965/14) e da Lei Geral de Proteção de Dados (Lei 13.709/18), e demais leis aplicáveis, sujeitando-se a CONVENIADA às medidas judiciais cabíveis, estando ciente que a Ebit poderá enviar as informações relativas ao descumprimento aos órgãos de proteção ao consumidor, inclusive ao Ministério Público, acompanhadas de todos os dados cadastrais da CONVENIADA.

## 5. DA POLÍTICA DE QUALIDADE EBIT E RECLAMAÇÕES DOS USUÁRIOS

5.1. A Ebit possui uma política de qualidade para preservar sua imagem e respeitabilidade perante o mercado e a sociedade, e as cláusulas do presente Contrato fazem parte dessa política.

5.2. No caso de reclamações de clientes da CONVENIADA enviadas por escrito à Ebit ou em caso de reclamações no PROCON, ou em sites de reclamações, que venham conhecimento da Ebit, a Ebit poderá notificar a CONVENIADA para que regularize a situação em prazo determinado, podendo vir a inativar o cadastro caso a CONVENIADA não observe o prazo estipulado ou caso verifique que a CONVENIADA acumula reclamações.

5.2.1. A notificação nos termos acima é uma faculdade e não cria qualquer tipo de responsabilidade para a Ebit, seja perante clientes solicitantes ou autoridades, tratando-se de mera notificação de regularidade contratual perante a Ebit.

5.3. A Ebit não se responsabiliza por opiniões e reclamações de seus clientes acerca da CONVENIADA, de seu Site, produtos, serviços, seus parceiros ou quaisquer outras relativas às suas atividades, sendo a reclamação de responsabilidade exclusiva do cliente que a formulou, assim como a opinião é também de exclusiva responsabilidade do cliente que a emitiu, mesmo que tenham tais clientes se utilizado da plataforma Ebit para tanto, estando ciente a CONVENIADA que uma das finalidades do Ebit é exatamente a publicação de experiências de usuários/clientes na *internet* para referência de consumidores quanto à reputação de lojistas.

## 6. DA CONFIDENCIALIDADE

6.1. As Partes se comprometem, mutuamente, a zelar pela manutenção do sigilo de todos os segredos comerciais, conhecimentos técnicos e outras informações que venham a tomar conhecimento uma da outra e, assim, não poderão as Partes usarem quaisquer dessas informações confidenciais trocadas de Parte a Parte, a não ser quando expressamente autorizadas pela parte Titular de tais informações. Nesse sentido, cada Parte deverá emendar seus melhores esforços a fim de que seus sócios, empresas afiliadas, administradores, prepostos, empregados e/ou quaisquer outras pessoas sob sua responsabilidade (direta ou indireta) mantenham em sigilo todas as informações trocadas e/ou acessadas em decorrência do Convênio.

6.2. As Partes concordam que descrições de produtos, preços, condições de pagamento, formas de entrega e outras informações relacionadas aos produtos ou serviços oferecidos pela CONVENIADA não são informações confidenciais e que poderão ser divulgadas pela Ebit sem qualquer tipo de restrição.

6.3. As Partes concordam, ainda, que as informações confidenciais trocadas pelas Partes não serão divulgadas a outros indivíduos, sociedades ou instituições, exceto se:

a) a informação for de domínio público, desde que não tenha sido uma das próprias Partes, seus

representantes, controladoras, controladas ou empresas que, direta ou indiretamente, estão sujeitas ao mesmo controle a que está sujeita a Parte, a responsável pela informação ter caído em domínio público;

b) a divulgação for exigida por autoridade competente, sob pena de ser caracterizada desobediência ou outra penalidade. Nestas hipóteses, o material a ser revelado deverá ser objeto de toda a proteção governamental ou judicial possível, devendo a Parte que estiver obrigada a revelar tais informações prontamente notificar a outra para que a mesma possa adotar as medidas cabíveis junto à autoridade ou Tribunal para proteção das informações;

c) a informação em poder da Parte for resultado de sua própria pesquisa, contanto que possa comprovar tal circunstância.

6.4. As Partes se comprometem e se obrigam a tomar todas as medidas necessárias à proteção das informações confidenciais da outra Parte. As informações confidenciais, contudo, poderão ser reveladas aos funcionários que precisem conhecê-las para os fins deste Convênio, sendo certo que tais funcionários serão devidamente avisados acerca da natureza confidencial das mencionadas informações, especialmente quanto às suas cláusulas de sigilo, comprometendo-se por escrito e pessoalmente à manutenção da confidencialidade das informações nas condições deste Termo.

6.5. Esta obrigação subsistirá pelo período de 5 (cinco) anos contados da data do término da relação negocial entre as Partes, ficando ainda ajustado que, em caso de violação desta obrigação por qualquer uma das Partes, por si ou por seus empregados, prepostos ou representantes, a Parte prejudicada estará legitimada a reclamar e a exigir da outra Parte, na forma da legislação vigente, a correspondente indenização por todos os danos e prejuízos sofridos.

## **7. MARCAS REGISTRADAS E PROPRIEDADE INTELECTUAL**

7.1. A Ebit estará, sem prejuízo de outras disposições contidas no presente Termo, autorizada a utilizar os nomes comerciais e marcas registradas da CONVENIADA. A CONVENIADA estará autorizada a usar as marcas registradas da Ebit exclusivamente para divulgação do Convênio e medalhas. Nenhuma Parte poderá criar uma marca composta unitária envolvendo alguma Marca da outra Parte sem a prévia aprovação desta.

7.2. Cada Parte reconhece que a utilização que venha a fazer das Marcas da outra Parte não criará para si nem representará que esta tenha qualquer direito, titularidade ou participação sobre essas Marcas, ou com relação a elas, exceto se houver licenças expressamente concedidas pela outra Parte nesse sentido. Cada Parte concorda em não tomar qualquer medida que venha a contestar ou prejudicar os direitos de marca registrada da outra Parte.

7.3. Cada Parte concorda em notificar prontamente a outra Parte sobre qualquer uso não autorizado das Marcas ou sobre Propriedade Intelectual da outra Parte do qual tenha conhecimento efetivo. Caberá exclusivamente a cada Parte o direito e opção de iniciar processo judicial por violação de direitos sobre as Marcas ou sobre Propriedade Intelectual dela própria ou por concorrência desleal, observado, no entanto, que cada Parte concorda em prestar à outra Parte cooperação e assistência cabíveis com relação a quaisquer processos judiciais por violação de direitos sobre Marcas e sobre Propriedade Intelectual.

7.4. Propriedade intelectual: A CONVENIADA reconhece que toda a propriedade intelectual referente ao desenvolvimento técnico para inclusão da CONVENIADA no cadastro da Ebit, bem como a captação de dados das lojas, os dados captados, a categorização, a classificação, os relatórios, dentre outros, são de propriedade exclusiva da Ebit.

## 8. DA INATIVAÇÃO DO CADASTRO

8.1. O cadastro da CONVENIADA poderá ser automaticamente inativado, sem necessidade de notificação, nas hipóteses de violação das cláusulas 3.1 e seguintes, 4.3, 4.7, 5.2 e seções 6, 7, 9 e 10 deste Contrato.

8.2. O cadastro da CONVENIADA poderá ser também terminado imediatamente, sem necessidade de notificação, ou mediante notificação prévia de 15 (quinze) dias para regularização, a exclusivo critério Ebit, nos seguintes casos:

- a) na hipótese da cláusula 2.1, § 3o, do presente Contrato;
- b) se a CONVENIADA infringir qualquer cláusula do presente Contrato, ou, ainda, deixar de cumprir pontual e/ou integralmente qualquer obrigação aqui assumida, em especial as obrigações referentes à confidencialidade; e,
- c) fatos decorrentes de caso fortuito ou força maior conforme definição legal expressa no Código Civil Brasileiro;
- d) caso a CONVENIADA não tenha qualquer comercialização ou não envie dados de vendas por um período igual ou superior a 90 (noventa) dias.

Parágrafo Único: Tanto na hipótese da cláusula 8.1 como na hipótese da 8.2, a CONVENIADA deverá retirar de seu site qualquer menção à Ebit, incluindo, mas não se limitando à medalha de classificação do e-commerce, assim como deverá excluir de seu(s) site(s) o selo dinâmico a que se refere o item 3.1, o qual, caso de não excluído, passará a constar a informação de “loja inativada”. Caso a CONVENIADA queira voltar a ser uma loja conveniada, deverá realizar um novo cadastro, o qual poderá ser negado, a exclusivo critério Ebit, dependendo do motivo da inativação.

## 9. DA PROTEÇÃO DE DADOS PESSOAIS

9.1. As Partes somente tratarão dados pessoais no âmbito deste Convênio de acordo com toda a legislação de privacidade aplicável, em especial o Marco da Internet (Lei 12.965/14) e a Lei Geral de Proteção de Dados “LGPD” (Lei 13.709/18), obrigando-se as Partes a observarem todos os direitos que são garantidos aos titulares de dados pessoais, principalmente, mas não limitado a, aquelas relacionadas no artigo 18 da LGPD.

9.2. Entende-se por “Dado Pessoal” dados ou informações que direta ou indiretamente, individualmente, ou em conjunto com outros dados ou nomes, identifiquem ou permitam que um determinado cliente ou usuário, incluindo, sem se limitar a: (i) dados que forem definidos explicitamente como uma categoria de dados pessoais, nos termos da Lei 13.709/2018 (“LGPD”); (ii) dados pessoais não públicos, tais como o número de identidade (RG), número de passaporte, número de seguro social (ou número equivalente), número de licença do motorista, CPF, endereço, telefone, e-mail, contato em redes sociais, nome dos pais de uma pessoa, data de nascimento, número do título de eleitor, entre outros; (iii) informações financeiras, número de cartão de crédito, número de conta bancária; e/ou (iv) dados de acesso à internet, servidores, endereços IP, dados de serviços de geolocalização, históricos de navegação e atividades na internet, entre outros.

9.3. As Partes declaram manter Dados Pessoais e Informações Confidenciais sob programas, políticas e procedimentos de segurança específicos, elaborados para garantir a segurança e boas práticas na utilização de tais informações, em especial para (i) proteção contra incidentes de segurança, como perdas, acessos



ou divulgação acidentais ou ilícitos; (ii) prevenção e mitigação de incidentes de segurança para se evitar riscos de acessos não autorizados à sua rede e vazamento de dados; (iii) garantir a imediata notificação das autoridades de incidentes de segurança, conforme legalmente exigido; (iv) manutenção de verificações periódicas de segurança e constante monitoramento de efetividade de suas políticas.

9.4. A CONVENIADA deve garantir que qualquer Dado Pessoal que venha compartilhar com a Ebit tenha sido objeto de Termo de Consentimento claro, informado e inequívoco dado pelo titular dos Dados Pessoais, devendo tal Termo de Consentimento ser disponibilizado/demonstrado caso solicitado pela Ebit ou por qualquer autoridade competente.

9.5. A Parte que violar qualquer das obrigações desta seção ou legislação aplicável e por sua violação causar quaisquer prejuízos à outra Parte, deverá a Parte Culpada indenizar integralmente a Parte Inocente, incluindo despesas incorridas para sua defesa em âmbito administrativo ou judicial, como custas e honorários advocatícios. Caso a Ebit verifique descumprimento de quaisquer das obrigações de privacidade, seu cadastro poderá ser imediatamente inativado, sem necessidade de notificação prévia, nos termos da cláusula 8.1.

## 10. ÉTICA E COMPLIANCE

10.1. A CONVENIADA, por si e por seus respectivos administradores, diretores, funcionários e agentes, bem como seus sócios que venham a agir em seu nome, se obriga a conduzir suas práticas comerciais, durante a consecução do Convênio de forma ética e em conformidade com os preceitos legais aplicáveis, incluindo, sem limitação, as Leis Anticorrupção dos Estados Unidos (*Foreign Corrupt Practices Act – FCPA*) e a Lei Federal n. 12.846/13, bem como quaisquer outras leis que regulamentem matérias anticorrupção e sejam aplicáveis no Brasil, declarando a CONVENIADA manter as melhores práticas vigentes de combate à corrupção, conflitos de interesses e atuação ética.

10.2. Qualquer violação desta Cláusula constitui violação material a este Contrato. Adicionalmente a qualquer outra sanção prevista em lei e/ou neste Contrato, em caso de violação, o cadastro da CONVENIADA será inativado e o Convênio rescindido, ficando a CONVENIADA obrigada a indenizar eventuais perdas e danos que a Parte Inocente tenha sofrido diretamente em razão da violação, como multas ou ações judiciais.

## 11. DAS DISPOSIÇÕES FINAIS

11.1. As Partes deste acordo são independentes entre si e nada aqui citado deve ser interpretado como criador de vínculo empregatício, relação de representatividade, joint-venture, sociedade de fato ou de direito ou consórcio entre as Partes. Nenhuma delas tem qualquer direito, poder ou autoridade de assumir qualquer obrigação ou responsabilidade em nome ou por conta da outra Parte.

11.2. São de exclusiva responsabilidade de cada uma das Partes todas as obrigações relativas à contratação e/ou relacionamento com empregados, contratados, colaboradores e/ou parceiros que, direta ou indiretamente, lhe prestam ou venham a prestar serviços para execução dos seus serviços, inexistindo entre tais pessoas e a outra Parte qualquer vínculo de natureza empregatícia ou contratual de qualquer espécie.

11.3 As Partes declaram neste ato que não há quaisquer contratos, obrigações, gravames ou ônus que as impeçam de firmar negócio jurídico entre si, estando assim, inteiramente livres e desembaraçadas para assumir e cumprir todos os direitos e obrigações dele resultantes.

11.4. As Partes desenvolverão suas atividades isoladamente, não representando este Convênio qualquer acordo que possa, por qualquer meio ou forma, criar direitos e obrigações pecuniárias de uma parte para com a outra, seja a que título for.

11.5. A Ebit manterá auditoria e controle em relação às informações que lhes forem prestadas e critérios por ela adotados, ficando a seu critério disponibilizar os relatórios de auditoria à CONVENIADA, exceto por força de lei ou decisão judicial.

11.6. A Ebit poderá eventualmente auditar os sistemas da CONVENIADA, utilizando critérios estabelecidos pela Ebit, a fim de verificar a autenticidade e regularidade do processo de captação de pesquisas.

11.7. A CONVENIADA declara expressamente ter lido e estar de pleno acordo com todas as cláusulas e condições do presente Contrato e, ainda, que está ciente e concorda que não poderá ser exigida da Ebit qualquer tipo de indenização, a qualquer título, inclusive aquelas decorrentes de perdas e danos e lucros cessantes, conforme estabelecido nos termos deste Contrato.

11.8. Este Convênio é celebrado por prazo indeterminado, podendo ser rescindido por qualquer das partes, sem qualquer ônus, encargo ou penalidade, e a qualquer tempo, mediante aviso escrito com prova de recebimento com 30 (trinta) dias de antecedência.

11.9. O presente Termo poderá sofrer alteração a qualquer tempo com o objetivo de melhoria dos serviços prestados pela Ebit, sendo que as novas versões serão informadas e disponibilizadas ao CONVENIADO, implicando a continuidade da CONVENIADA no Convênio Ebit, após a disponibilização dos novos termos, em aceitação automática da CONVENIADA para todos os fins de direito.

9.10. No caso de qualquer reivindicação ou controvérsia decorrente do presente Contrato, a ele relacionada ou resultante de sua violação, as Partes emvidarão seus melhores esforços para solucionar a questão de forma amigável. Para tanto, as Partes negociarão de forma a buscar obter solução que seja justa e satisfatória para ambas.

9.11. Não chegando as Partes a um acordo, elegem o foro da Comarca da Capital do Estado de São Paulo como competente para dirimir eventuais controvérsias, com prejuízo de qualquer outro, por mais privilegiado que seja ou venha a ser.

## **ANEXO I**

### **Critérios para Cálculo**

Todas as variáveis apresentadas a seguir consideram sempre o período dos últimos 90 (noventa) dias. Este critério permitirá que mudanças no desempenho das lojas conveniadas possam ser percebidas de maneira gradual, não comprometendo a representatividade estatística das bases de cálculo. O cálculo das médias será atualizado diariamente.

#### **1) Critérios avaliados**

Ao responder as pesquisas da Ebit, os consumidores irão atribuir uma nota de 1 (Muito Insatisfeito) até 5 (Muito Satisfeito) para as seguintes dimensões de serviços:

Pesquisa no Ato da Compra - PAC (imediatamente após a compra)

Facilidade em comprar Conveniência e rapidez de se efetuar uma compra

Formas de pagamento Cartões de crédito, débito, boleto, etc

Seleção de produtos Quantidade e variedade de produtos ofertados no site

Qualidade de informações sobre os produtos

Quantidade, qualidade e relevância das informações disponíveis no site

Preço do produto Preços relativos a outras lojas

Pesquisa de Pós Venda – PPV (após prazo prometido para a entrega dos produtos) Entrega no prazo

Cumprimento do prazo de entrega acertado na compra

Qualidade dos produtos Entrega de produtos compatível com a descrição inicial

Atendimento ao cliente Acompanhamento do pedido e serviço de atendimento ao consumidor

Política de privacidade Privacidade e segurança no tratamento dos dados do consumidor

Manuseio e envio de produtos Embalagem e condição de entrega dos produtos

#### **2) Probabilidade de voltar a comprar**

A pergunta sobre a Probabilidade de Voltar a comprar é realizada na Pesquisa de Pós Venda que avalia a experiência de entrega.

Como opção de respostas temos uma escala de 5 pontos, em que 1 é Altamente Improvável e 5 é Altamente Provável.

Para efeito de cálculo, consideramos a somatória das respostas dadas as alternativas 4 e 5 (Altamente Provável e Provável) e dividimos por todas as respostas dadas a esta pergunta.

Exemplo numérico:

No exemplo abaixo, o varejista recebeu as seguintes avaliações:

- 50 respostas com avaliação 1 (Altamente Improvável)

- 50 respostas com avaliação 2 (Improável)
- 100 respostas com avaliação 3 (Talvez)
- 300 respostas com avaliação 4 (Satisfeito)
- 500 respostas com avaliação 5 (Altamente Provável)

Conceito Geral =  $(300 + 500) / 1.000 = 80\%$

### 3) Entrega no Prazo

A pergunta sobre Entrega no prazo é realizada na Pesquisa de Pós Venda que avalia a experiência de entrega.

Como opção de respostas temos 7 alternativas, sendo que duas delas apontam atrasos na Entrega, são elas: “Não, ainda aguardo pela entrega” e “Sim, o produto chegou com atraso”).

Para efeito de cálculo, consideramos a somatória das respostas citadas acima (“Não, ainda aguardo pela entrega” e “Sim, o produto chegou com atraso”) e dividimos pelo total de respostas dadas a esta pergunta.

Exemplo numérico:

No exemplo abaixo, o varejista recebeu as seguintes avaliações:

- 20 respostas “Sim, o produto chegou com atraso”
- 30 respostas “Não sei, comprei para presente”
- 50 respostas “Não, a loja cancelou o pedido”
- 100 respostas “Não, ainda aguardo pela entrega”
- 60 respostas “Não, cancelei o pedido”
- 40 respostas “Sim, mas apenas alguns produtos foram entregues”
- 700 respostas “Sim, todos os produtos foram entregues”

% de entrega no prazo =  $(1 - (100 + 20) / 1.000) * 100 = 88\%$

Com o número de pesquisas respondidas, qualificamos os varejistas com medalhas de acordo com o porte, nível de serviço que os mesmos tiveram avaliados pelos consumidores e porcentagens de entregas no prazo e de probabilidade dos consumidores voltarem a comprar na loja.

Classificação por medalhas (- a data deve corresponder à data vigente, com medalha equivalente aos critérios de classificação da loja dos últimos 90 dias):

#### MEDALHA EM AVALIAÇÃO:

Estar conveniada há menos de 90 dias;

Não atingir o mínimo de 10 pesquisas de avaliação no ato da compra e 2 pesquisas referentes ao serviço de entrega e qualidade do atendimento a clientes nos últimos 90 dias;

Menos de 70% de entrega no Prazo;

Índice inferior a 70% em probabilidade de consumidores voltarem a comprar na loja;

#### MEDALHA BRONZE:

Convênio com a Ebit há pelo menos 90 dias.

Ter, no mínimo, 10 pesquisas de avaliação no ato da compra nos últimos 90 dias;

Ter, no mínimo, 2 pesquisas referentes ao serviço de entrega nos últimos 90 dias;

Mínimo de 70% de entrega no prazo;

Índice igual ou superior a 70% em probabilidade de consumidores voltarem a comprar na loja;

#### MEDALHA PRATA

Convênio com a Ebit há pelo menos 90 dias.

Ter, no mínimo, 50 pesquisas de avaliação no ato da compra nos últimos 90 dias;

Ter, no mínimo, 5 pesquisas referentes ao serviço de entrega nos últimos 90 dias;

Mínimo de 75% de entregas no prazo;

Índice igual ou superior a 75% em probabilidade de consumidores voltarem a comprar na loja;

#### MEDALHA OURO

Convênio com a Ebit há pelo menos 90 dias.

Ter, no mínimo, 200 pesquisas de avaliação no ato da compra nos últimos 90 dias;

Ter, no mínimo, 20 pesquisas referentes ao serviço de entrega nos últimos 90 dias;

Mínimo de 80% de entregas feitas no prazo;

Índice igual ou superior a 80% em probabilidade de consumidores voltarem a comprar na loja;

#### MEDALHA DIAMANTE:

Convênio com a Ebit há pelo menos 90 dias.

Ter, no mínimo, 2.000 pesquisas de avaliação no ato da compra nos últimos 90 dias;

Ter, no mínimo, 200 pesquisas referentes ao serviço de entrega nos últimos 90 dias;

Mínimo de 85% de entregas feitas no prazo;

Índice igual ou superior a 85% em probabilidade de consumidores voltarem a comprar na loja;

Convênio com a Ebit há pelo menos 90 dias.