

CONTRATO DE ADESÃO À PLATAFORMA GENTERESOLVE+ TERMOS E CONDIÇÕES DE USO

1. DAS PARTES

CLIENTE: Pessoa jurídica ou física indicada e qualificada na solicitação de cadastramento, doravante designada simplesmente **CLIENTE**.

CONTRATADO: CONTROLE - ASSISTÊNCIA E SERVIÇOS S/S LTDA. pessoa jurídica de direito privado, inscrita no CNPJ sob nº 88.969.167/0001-06, **GENTE CLUBE DEVIDA PROMOÇÕES E SERVIÇOS S/S LTDA.**, pessoa jurídica de direito privado, inscrita no CNPJ sob nº 94.392.016/0001-30, **GENTE SEGURADORA S/A.**, pessoa jurídica de direito privado, inscrita no CNPJ sob nº 90.180.605/0001-02 e **GENTE GRUPO EXECUTIVO DE SEGUROS LTDA.**, pessoa jurídica de direito privado, inscrita no CNPJ sob nº 87.162.103/0001-36; todas com sede na Rua Marechal Floriano Peixoto nº 450, CEP 90.020-060, Centro Histórico, em Porto Alegre/RS, neste ato representadas por seu representante legal.

As partes, de comum acordo, pelo presente instrumento e na melhor forma de direito, resolvem celebrar o presente Contrato de Adesão à plataforma genteresolve+, termos e condições de uso, o qual se regerá conforme as seguintes cláusulas:

2. DA ADESÃO

2.1.O **CLIENTE** aceita os termos e condições de uso do presente contrato de forma livre e expressa, comprometendo-se a observá-lo integralmente, inclusive por ocasião da utilização dos serviços ofertados na plataforma genteresolve+.

2.2.O **CLIENTE** fica ciente de que, a qualquer momento e ao exclusivo critério do **CONTRATADO**, este contrato poderá sofrer modificações ou ser resolvido, sendo válida sempre a última versão publicada na plataforma genteresolve+.

2.3.Na hipótese do **CLIENTE** não aceitar ou não concordar com as disposições deste contrato e/ou com a política de privacidade para a utilização da plataforma genteresolve+, ou com quaisquer alterações realizadas nesses instrumentos; não poderá utilizar os serviços ofertados na plataforma.

3. DO OBJETO E EXECUÇÃO

3.1. O objeto do presente contrato constitui a contratação pelo **CLIENTE** dos serviços disponíveis na plataforma genteresolve+, a serem executados pelos prestadores de serviços credenciados, indicados na plataforma.

3.2. O **CONTRATADO**, neste contrato englobando 4 (quatro) empresas coligadas ao grupo, atuará em cada caso por meio da respectiva pessoa jurídica cujo **CLIENTE** utilizar o correspondente serviço, objeto deste contrato.

3.3. Os serviços indicados na plataforma genteresolve+ poderão ser alterados, incluídos ou excluídos, ao exclusivo critério do **CONTRATADO**.

3.4. Os serviços objeto deste contrato serão solicitados de forma escrita por meio da

plataformagenteresolve+, e-mail, SMS ou afim, de modo que o prestador credenciado terá acesso às solicitações aprovadas e encaminhadas para a realização dos respectivos serviços.

3.5. Os serviços somente serão executados pelos prestadores credenciados mediante o recebimento da respectiva autorização por escrito do **CONTRATADO**, por meio da plataforma genteresolve+, e-mail, SMS ou afim e mediante a apresentação pelo **CLIENTE** de documentode identificação com foto.

3.6. Caberá exclusivamente aos prestadores de serviços credenciados o gerenciamento dos seus agendamentos, juntamente ao **CLIENTE**.

3.7. Os serviços prestados ao **CLIENTE** pelos prestadores credenciados na plataforma genteresolve+, serão executados com pessoal próprio ou terceiros sob sua responsabilidade, utilizando-se de profissionais especializados e em número suficiente, sendo responsabilidade dos prestadores credenciados o integral atendimento da legislação que rege a execução do contrato.

3.8. Os serviços serão executados pelos prestadores credenciados no endereço, dias e horários indicados na plataforma genteresolve+.

3.9. Apenas os serviços especificados na plataforma genteresolve+, e-mail, SMS ou afim, serão considerados autorizados pelo **CONTRATADO**.

3.10. Na hipótese de necessidade de realização de procedimento adicional de urgência previsto na plataforma genteresolve+, por ocasião da execução de serviço previamente agendado, o prestador credenciado deverá apresentar justificativa técnica para o referido acréscimo de forma imediata e antes da sua realização.

3.11. Os serviços objeto deste contrato serão prestados ao **CLIENTE** de acordo com a disponibilidade dos prestadores credenciados e demais condições informadas na plataforma genteresolve+.

3.12. Os serviços objeto deste contrato não garantem a substituição de peças em veículos com ano de fabricação superior a 10 anos, bem como em casos de indisponibilidade no fornecimento de peças por parte do fabricante, estando o **CLIENTE** ciente no ato da contratação da impossibilidade de prestação dos serviços caso o veículo não cumpra os requisitos, ficando devido ao **CLIENTE** o valor referente a orçamentação.

4. DO CADASTRAMENTO

4.1. Para a contratação dos serviços, o **CLIENTE** deverá cadastrar-se na plataforma genteresolve+, declarando ter lido e compreendido os termos e condições de uso, bem como a política de privacidade genteresolve+, manifestando sua aceitação expressa e inequívoca, inclusive autorizando o uso de cookies em toda atividade que for realizada na plataforma.

4.2. O **CLIENTE** deverá cadastrar-se na plataforma genteresolve+, mediante a criação de *login* e *senha* de acesso, observando-se os seguintes critérios:

4.2.1. O *login* não poderá coincidir com o de outros clientes, marcas de produtos ou serviços deterceiros, tampouco com denominações sociais, expressões publicitárias, nomes ou pseudônimos de personalidades públicas.

4.2.2. A *senha* deverá conter caracteres maiúsculos e minúsculos, números e símbolos,

sendo de exclusiva responsabilidade do **CLIENTE** manter o seu sigilo, abstendo-se de fornecê-la a terceiros para quaisquer fins que sejam, protegendo a sua privacidade.

4.3. O **CLIENTE** deverá informar seus dados completos e atualizados, sendo de sua exclusiva responsabilidade a veracidade das informações cadastrais fornecida.

4.4. O **CONTRATADO** se reserva ao direito de averiguar as informações e documentos fornecidos pelo **CLIENTE**, inclusive por meio de sistemas antifraude, podendo negar, suspender ou excluir acesso à plataforma em caso de inconsistência de informações ou suspeita fraude, bem como recusar prestação de serviço solicitado.

4.5. As alterações de cadastro poderão ser realizadas pelo **CLIENTE** por meio da Central de Relacionamento do Cliente.

4.6. Em caso de perda ou roubo da senha de acesso, o **CLIENTE** deverá comunicar imediatamente o **CONTRATADO** por meio da Central de Relacionamento do Cliente.

4.7. O **CLIENTE** poderá encerrar o seu cadastro perante a plataforma genteresolve+ mediante solicitação expressa junto à Central de Relacionamento do Cliente, sendo dispensado ao **CONTRATADO** o armazenamento dos registros relativos ao cadastro encerrado.

4.8. Os serviços estarão disponíveis às pessoas jurídicas devidamente registradas e representadas e às pessoas físicas com plena capacidade para os atos da vida civil, ou, se absoluta ou relativamente incapazes, devidamente representadas ou assistidas, na forma da lei.

5. DA POLÍTICA DE CANCELAMENTO DOS SERVIÇOS

5.1. A política de cancelamento dos serviços é estabelecida de acordo com a sua natureza.

5.2. Em relação aos serviços da modalidade veicular não será permitido o cancelamento do serviço, tampouco o ressarcimento do valor pago, uma vez que a prestação é realizada ou encaminhada para a execução de forma imediata.

5.3. Em caso de necessidade de cancelamento do serviço por parte dos prestadores credenciados, não haverá cobrança do respectivo valor ao **CLIENTE**.

6. DA ATUALIZAÇÃO DA PLATAFORMA

6.1. O acesso à plataforma estará disponível por tempo indeterminado, cabendo ao **CLIENTE** manter-se sempre atualizado acerca de eventuais modificações no presente contrato.

6.2. O **CONTRATADO** poderá, a qualquer momento, modificar e atualizar a plataforma genteresolve+, a qual também poderá ficar temporariamente indisponível.

6.3. O **CONTRATADO** poderá negar, suspender ou excluir, a qualquer momento e independentemente de motivo ou aviso prévio, temporária ou definitivamente, o acesso do **CLIENTE** à plataforma genteresolve+, sem que lhe seja devida qualquer indenização ou compensação.

7. DOS SERVIÇOS DE LOCALIZAÇÃO

7.1. O **CONTRATADO** e os prestadores de serviços credenciados à plataforma genteresolve+ poderão coletar e compartilhar dados de localização geográfica precisos e

em tempo real, inclusive do **CLIENTE**, a fim de fornecerem serviços de localização em seus produtos.

7.2. Os dados de localização serão coletados anonimamente, de modo a não identificar o **CLIENTE**, e poderão ser compartilhados com provedores de aplicativos, desde que a opção “usar serviços de localização” seja permitida pelo **CLIENTE**.

8. DAS OBRIGAÇÕES DO CONTRATADO

8.1. Sem prejuízo das demais disposições contratuais e legais, obriga-se o **CONTRATADO**:

8.1.1. Uma vez preenchido o cadastro, aceito os termos deste contrato e enviada a documentação completa solicitada, permitir o acesso do **CLIENTE** à plataforma genteresolve+ na condição de tomador de serviços, sem prejuízo da possibilidade negar, suspender ou excluir o acesso do **CLIENTE**, conforme previsto no item 6.3.

8.1.2. Divulgar ao **CLIENTE** que utiliza a plataforma genteresolve+ os serviços disponíveis, incentivando a sua utilização e atuando como um facilitador do encontro entre os prestadores de serviços credenciados e o **CLIENTE**.

8.1.3. Informar os prestadores credenciados, preferencialmente por meio da plataforma genteresolve+, os serviços contratados pelo **CLIENTE** e suas especificidades para serem executados.

9. DAS OBRIGAÇÕES DO CLIENTE

9.1. Sem prejuízo das demais disposições contratuais e legais, obriga-se o **CLIENTE**:

9.1.1. A observar as condições e prazos estabelecidos, bem como colaborar para que os serviços serão executados.

9.1.2. Fornecer ao **CONTRATADO**, sempre que solicitado, todas as informações e esclarecimentos decorrentes da utilização dos serviços objeto deste contrato.

9.1.3. Manter todas as informações de cadastro atualizadas, inclusive na plataforma genteresolve+.

9.1.4. Ratificar o seu cadastro junto à plataforma genteresolve+ antes de contratar qualquer nova prestação de serviço.

9.1.5. Incluir em seu cadastro junto à plataforma genteresolve+ apenas contas bancárias e cartões de crédito válidos e de sua titularidade.

9.1.6. Responsabilizar-se pelo adimplemento de todas as suas obrigações decorrentes deste contrato.

10. DA LIMITAÇÃO DE RESPONSABILIDADE

10.1. O **CONTRATADO** não assegurará a disponibilidade contínua das informações da plataforma genteresolve+, as quais poderão ser suspensas ou interrompidas, temporária ou definitivamente, a qualquer momento e independentemente de aviso ao **CLIENTE**.

10.2. O **CONTRATADO** não se responsabiliza por quaisquer danos decorrentes da negativa, suspensão, interrupção ou exclusão de acesso à plataforma, independentemente do motivo.

10.3. O **CONTRATADO** não se responsabiliza pela má utilização da plataforma genteresolve+ por prestadores credenciados ou por terceiros, bem como pelos respectivos danos eventualmente ocasionados ao **CLIENTE**.

10.4. O **CONTRATADO** não se responsabiliza por fraudes praticadas contra a plataforma genteresolve+ que eventualmente cause danos ao **CLIENTE**.

10.5. O **CONTRATADO** não se responsabiliza pela ausência de veracidade, precisão, exatidão, pertinência e atualidade do conteúdo da plataforma genteresolve+, bem como pelas informações apresentadas pelos prestadores de serviços credenciados ou pelo próprio **CLIENTE**.

10.6. O **CONTRATADO** não se responsabiliza por qualquer frustração de expectativa em decorrência da utilização da plataforma genteresolve+.

10.7. O **CONTRATADO** não se responsabiliza por dano ao **CLIENTE** relacionado a utilização dos serviços contratados na plataforma genteresolve+, prestados por credenciados ou terceiros sob responsabilidade destes.

10.8. A responsabilidade do **CONTRATADO** não ultrapassará, em hipótese alguma, o montante pago pelo **CLIENTE** para a utilização do respectivo serviço.

10.9. As exclusões e limitações de responsabilidade previstas neste contrato configuram elementos essenciais deste e são levadas em consideração na formação dos preços apresentados ao **CLIENTE** na plataforma genteresolve+.

11. DO PREÇO E CONDIÇÕES DE PAGAMENTO

11.1. O **CLIENTE** pagará pelos serviços contratados junto à plataforma genteresolve+, conforme critérios e valores definidos na plataforma.

11.2. Após o pagamento pelo serviço, o **CONTRATADO** encaminhará a respectiva nota fiscal para o e-mail do **CLIENTE** cadastrado na plataforma.

11.3. Não poderá ser cobrado diretamente do prestador credenciado ao **CLIENTE** qualquer valor adicional pelos serviços advindos deste contrato, inclusive sob a rubrica de despesas, de modo que o valor cobrado pelo **CONTRATADO** constitui a única quantia devida pelo **CLIENTE**.

11.4. O **CONTRATADO** poderá alterar o valor dos serviços definidos na plataforma genteresolve+, sem comunicação prévia ao **CLIENTE**, considerando-se como vigente aquele informado na referida plataforma ou tratado especificamente por escrito entre as partes.

12. DO INADIMPLEMENTO

12.1. O não pagamento pelo **CLIENTE** no tempo e modo convencionados importará incidência, desde a data do vencimento, de correção monetária calculada pelo IGPM/FGV, juros a base de 1% (um por cento) ao mês, bem como multa moratória a base de 2% (dois por cento) incidente sobre o valor devedor, valendo o presente contrato como título executivo extrajudicial.

12.2. Sem prejuízo das demais medidas legais cabíveis, o **CONTRATADO** poderá, a qualquer momento, advertir, suspender ou excluir o cadastro do **CLIENTE** que violar qualquer dispositivo do presente instrumento, descumprir os seus deveres ou praticar comportamento fraudulento, doloso ou que ofenda prestadores de serviços credenciados, bem como terceiros.

13. DA VIGÊNCIA E RESOLUÇÃO

13.1. O presente contrato passa a vigor após o preenchimento da solicitação de cadastramento, envio e aprovação da documentação requerida na plataforma genteresolve+

pelo **CONTRATADO** e mediante aceite por e-mail ou assinatura digital/manual pelo **CLIENTE**.

13.2. O presente contrato tem vigência por tempo indeterminando, podendo o **CONTRATADO**, a qualquer tempo e sem ônus, excluir o acesso do **CLIENTE** à plataforma genteresolve+, sem necessidade de prévia comunicação e justificativa, caso em que se considera imediatamente resolvido o contrato.

13.3. O **CLIENTE** poderá, a qualquer tempo e sem necessidade de prévia comunicação e justificativa, excluir o seu cadastro da plataforma genteresolve+, caso em que se considera imediatamente resolvido o contrato, preservando-se a execução de eventuais serviços anteriormente contratados e o dever do respectivo pagamento.

14. DA CONFIDENCIALIDADE

14.1. O **CLIENTE** obriga-se a manter sigilo das informações confidenciais que eventualmente tenha acesso por força deste contrato, considerando-se como tais eventuais informações estratégicas de natureza técnica ou comercial do **CONTRATADO** que ultrapassem o próprio serviço executado e não sejam de domínio público.

15. DA PROTEÇÃO DE DADOS E POLÍTICA DE PRIVACIDADE

15.1. As partes declaram-se cientes dos direitos, obrigações e penalidades constantes da Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (Lei nº 13.709/2018 - LGPD) e obrigam-se a adotar todas as medidas razoáveis para garantir o seu cumprimento.

15.2. O **CONTRATADO** possibilitará o consentimento do **CLIENTE** da plataforma genteresolve+ no fornecimento de dados de forma livre, esclarecida, inequívoca e relacionada ao fim exclusivo e específico da prestação dos serviços previstos no ANEXO I deste instrumento, nos termos do artigo 7º, inciso I, da Lei nº 13.709/2018 - LGPD.

15.3. O **CONTRATADO** atuará a partir das premissas da Lei nº 13.709/2018 - LGPD, atentando-se aos princípios da finalidade, adequação, necessidade, livre acesso, qualidade dos dados, transparência, segurança, prevenção, não discriminação, responsabilização e prestação de contas relativamente aos dados dos clientes informados e contratantes da plataforma genteresolve+.

15.4. Os sistemas utilizados para o tratamento de dados pessoais estão estruturados de forma a atender aos requisitos de segurança, aos padrões de boas práticas e de governança e aos princípios gerais da Lei nº 13.709/2018 - LGPD.

15.5. As regras de privacidade estão dispostas na Política de Privacidade da plataforma genteresolve+, disponível no Portal do Cliente www.genteresolve+/politica-de-privacidade.

16. DA PROPRIEDADE INTELECTUAL

16.1. Todas as informações exibidas ou disponibilizadas na plataforma genteresolve+, em sua totalidade, incluindo textos, marcas, códigos de software, gráficos, logotipos, funcionalidades e desenhos, são de propriedade intelectual do **CONTRATADO** ou de seus fornecedores.

16.2. O **CONTRATADO** concede ao **CLIENTE** devidamente cadastrado uma licença limitada, intransferível, plenamente revogável, não exclusiva e não passível de cessão, para uso da plataforma genteresolve+, autorizando-o a realizar downloads temporários de uma cópia dos materiais exibidos na plataforma exclusivamente para uso pessoal e não comercial.

16.3. Fica expressamente vedado ao **CLIENTE** duplicar, copiar, modificar, transferir ou reproduzir, de qualquer modo, total ou parcialmente, a plataforma genteresolve+.

17. DA NÃO EXCLUSIVIDADE

17.1. O presente contrato não gera direito de exclusividade em favor de quaisquer das partes, as quais podem firmar simultâneos contratos com outras pessoas, físicas ou jurídicas, tendo idêntico ou semelhante objeto.

17.2. O **CONTRATADO** tem este Contrato de adesão à plataforma genteresolve+ - termos e condições de uso -, celebrado com diversas pessoas, físicas ou jurídicas, com o objetivo de oferecer alternativas ao **CLIENTE**.

18. DAS DESVINCULAÇÕES

18.1. Para todos os efeitos, este contrato não estabelece qualquer forma de sociedade, associação, vínculo empregatício ou solidariedade entre as partes, assim como não estabelece qualquer vínculo entre o **CONTRATADO** e os prestadores de serviços credenciados.

19. DAS DISPOSIÇÕES GERAIS

19.1. As partes devem agir sempre com zelo em relação à outra, pautando a sua conduta nos princípios da ética, boa-fé e confiança.

19.2. O **CLIENTE** fica ciente de que o **CONTRATADO** poderá realizar auditoria junto aos prestadores de serviços credenciados em decorrência deste contrato, caso em que poderão ser feitos questionamentos ou solicitados documentos pertinentes aos serviços.

19.3. A eventual nulidade ou inaplicabilidade de qualquer cláusula não afeta ou invalida as demais disposições deste contrato, as quais serão preservadas, devendo as partes cumprir fielmente as respectivas obrigações.

19.4. O **CONTRATADO** poderá, ao seu exclusivo critério, realizar pesquisas de satisfação por qualquer meio de comunicação com o **CLIENTE** da plataforma genteresolve+, referente aos serviços ofertados e executados pelos prestadores credenciados ou em geral.

19.5. Este contrato prevalece sobre acordos verbais e obriga as partes e seus sucessores a qualquer título.

19.6. As notificações endereçadas entre as partes poderão ser realizadas conforme os instrumentos disponíveis na plataforma genteresolve+, por meio do e-mail cadastrado com aviso de recebimento ou por carta registrada para os respectivos endereços. As partes contratantes elegem, de comum acordo, o Foro da Comarca de Porto Alegre/RS, renunciando aos demais Foros, por mais privilegiados que sejam, para dirimir toda e qualquer controvérsia advinda do presente contrato.