** Termos e Condições Gerais dos Serviços**

**Última modificação: 24 de setembro de 2024**

**TERMOS E CONDIÇÕES GERAIS DOS SERVIÇOS - YNTEGRA SMARKETING**

Os presentes Termos e Condições (“Termos e Condições” ou “Instrumento”) são parte integrante da Ordem de Serviço anexa (doravante denominada “Ordem de Serviço” e, conjuntamente com os Termos e Condições, “Contrato”), celebrados entre a empresa identificada na Ordem de Serviço como Cliente ou Contratante, e Claudia Ferraz dos Santos Agência de Publicidade LTDA, sociedade limitada brasileira, com sede em Barueri, na Rua Bonnard, nº 132, 2° andar, sala 23b, inscrita no CNPJ/ME sob o nº 46.859.925/0001-93, doravante denominada Yntegra Smarketing. Contratante e Yntegra Smarketing, em conjunto, são referidas como “Partes” e, individualmente, como “Parte”.

Estes Termos e Condições estabelecem as obrigações e responsabilidades das Partes e constituem um contrato vinculante entre as Partes, conforme as condições abaixo.

**AO ASSINAR A ORDEM DE SERVIÇO, A CONTRATANTE AUTOMATICAMENTE CONCORDA COM ESTES TERMOS E CONDIÇÕES, RESPONSABILIZANDO-SE INTEGRALMENTE POR TODOS E QUAISQUER ATOS PRATICADOS.**Se você está aceitando estes Termos e Condições em nome da Contratante, que é seu empregador ou outra pessoa jurídica, você declara e garante que (i) tem capacidade legal e possui todos os poderes necessários que o legitimem a vincular seu empregador ou essa pessoa jurídica a este Contrato, (ii) leu e compreendeu este Contrato; e (iii) concorda, em nome da Contratante, com todos os termos presentes neste Instrumento.

### **CLÁUSULA PRIMEIRA – DO OBJETO**

1.1. O presente Contrato tem como objeto a prestação de serviços de consultoria e suporte técnico pela Yntegra Smarketing à Contratante, incluindo, mas não se limitando a:

* Atendimento, treinamento e implementação de sistemas de gestão;
* Suporte técnico contínuo para ferramentas como HubSpot e outros CRMs, conforme especificado na Ordem de Serviço anexa;
* Outras atividades descritas na Ordem de Serviço.

1.2. A Yntegra Smarketing poderá designar consultores qualificados para a execução dos serviços, assumindo integral responsabilidade pelos custos e despesas associados a essa designação.

1.3. Todo o trabalho será realizado remotamente, exceto quando houver necessidade de reuniões presenciais previamente aprovadas.

### **CLÁUSULA SEGUNDA – DAS OBRIGAÇÕES DA CONTRATANTE**

2.1. Compete à Contratante:

* Fornecer todas as informações necessárias à execução dos serviços;
* Remunerar a Yntegra Smarketing conforme os termos estabelecidos na Ordem de Serviço;
* Disponibilizar material de apoio e informações necessárias para o desenvolvimento dos serviços;
* Cumprir os prazos e condições estabelecidos no Contrato e na Ordem de Serviço;
* Adquirir e pagar diretamente pela licença do software HubSpot e quaisquer outros softwares necessários para a execução dos serviços.

2.2. Atrasos no cronograma causados pela Contratante não alteram o fluxo financeiro, ou seja, as faturas deverão ser liquidadas de acordo com as condições previamente negociadas.

### **CLÁUSULA TERCEIRA – DAS OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA**

3.1. A Yntegra Smarketing compromete-se a:

* Empregar os melhores esforços na execução dos serviços contratados;
* Cumprir os prazos e condições estabelecidos no Contrato;
* Prestar suporte técnico contínuo para as ferramentas indicadas na Ordem de Serviço;
* Manter sigilo absoluto sobre todas as informações confidenciais fornecidas pela Contratante.

3.2. A Yntegra Smarketing se compromete a informar à Contratante, com no mínimo 72 horas de antecedência, caso haja impossibilidade de prestação dos serviços, salvo em caso de doença ou emergência, situação na qual os atendimentos poderão ser realizados por terceiros designados.

3.3. Quaisquer despesas extras relacionadas à prestação dos serviços somente serão cobradas mediante aprovação prévia da Contratante.

3.4. Despesas relativas a reuniões presenciais deverão ser previamente aprovadas pela Contratante, e seus custos serão arcados pela mesma.

### **CLÁUSULA QUARTA – DA DURAÇÃO E DO CRONOGRAMA**

4.1. O presente contrato terá início na data de assinatura deste instrumento e vigorará pelo prazo especificado na Ordem de Serviço ou até a conclusão dos serviços.

4.2. O cronograma para a entrega dos serviços será estabelecido conforme as etapas e prazos descritos na Ordem de Serviço anexa. Quaisquer alterações no cronograma serão acordadas por escrito entre as Partes.

4.3. O projeto terá início na data de assinatura desta proposta.

### **CLÁUSULA QUINTA – DO SUPORTE TÉCNICO E NÍVEIS DE SERVIÇO (SLA)**

5.1. **Suporte Contínuo**Acompanhamento e suporte técnico contínuo sobre as ferramentas e processos de marketing e vendas implantados. O suporte será prestado conforme as regras de atendimento definidas na seção "Níveis de Serviço" deste contrato.

5.2. **Resolução de Problemas**Resolução de problemas técnicos ou inconsistências detectadas nas ferramentas, incluindo análise, diagnóstico e solução, quando aplicável, conforme o plano de suporte contratado.

5.3. **Correção de Erros e Bugs**Correção de erros, falhas ou bugs relacionados às ferramentas, desde que sejam resultado de mau funcionamento da plataforma e não decorram de personalizações, integrações de terceiros ou mau uso da ferramenta pela Contratante.

5.4. **Aplicação de Atualizações e Upgrades**Monitoramento e aplicação de atualizações ou upgrades das ferramentas. Customizações ou novos desenvolvimentos derivados dessas atualizações não estão cobertos e serão cobrados à parte, conforme acordo prévio.

5.5. **Esclarecimento de Dúvidas Técnicas**Atendimento a dúvidas técnicas relacionadas à operação e utilização das funcionalidades, com limitação a questões práticas da plataforma e seu uso corrente conforme implementado.

5.6. **Análise de Requisitos e Mudanças**Revisão e análise de novos requisitos ou mudanças nos processos implementados nas ferramentas. Alterações ou novos desenvolvimentos não estão incluídos e serão cobrados à parte, caso necessário.

### **CLÁUSULA SEXTA – NÍVEIS DE SERVIÇO (SLA)**

6.1. **Tempo de Resposta**O tempo de resposta para cada tipo de solicitação será o seguinte:

* **Solicitações Críticas** (sistema fora do ar): Resposta em até 1h;
* **Solicitações Moderadas** (erros sem impacto direto): Resposta em até 24h úteis;
* **Solicitações de Baixa Prioridade**: Resposta em até 48h úteis.

6.2. **Horário de Atendimento**O suporte será prestado de segunda a sexta-feira, das 9h às 18h, em dias úteis.

6.3. **Limitações de Suporte**O suporte técnico não cobrirá:

* Treinamento extensivo;
* Criação de novos fluxos de trabalho;
* Integração com sistemas de terceiros que demandam desenvolvimento de código;
* Customizações específicas, salvo acordo prévio e cobrança adicional.

6.4. **Relatórios de Suporte**A Yntegra Smarketing fornecerá relatórios mensais das atividades de suporte, contendo:

* Ocorrências principais;
* Soluções aplicadas;
* Sugestões de melhoria.

### **CLÁUSULA SÉTIMA – DAS LIMITAÇÕES DO SUPORTE**

7.1. Os serviços prestados pela Yntegra Smarketing terão as seguintes limitações de escopo:

* Não será fornecido suporte para integrações que demandem desenvolvimento de código ou programação externa ao HubSpot;
* O suporte técnico limita-se à ferramenta HubSpot e não inclui soluções para ferramentas de terceiros ou integrações externas não previamente aprovadas pela Contratante.

### **CLÁUSULA OITAVA – DO PREÇO E DO PAGAMENTO**

8.1. Os valores pelos serviços prestados são aqueles discriminados na Ordem de Serviço.

8.2. Impostos já estão inclusos nos valores indicados.

8.3. Esta proposta não inclui os custos de licenças de software necessários à execução do trabalho, como a aquisição do HubSpot, que deverá ser feita e paga diretamente pela Contratante.

8.4. Quaisquer serviços adicionais solicitados pela Contratante que não estejam incluídos na Ordem de Serviço original serão cobrados à parte, mediante acordo prévio.

8.5. Em caso de cancelamento do contrato, os serviços já iniciados e as horas consumidas deverão ser pagos integralmente, independentemente da data do cancelamento.

### **CLÁUSULA NONA – DA ISENÇÃO DE RESPONSABILIDADE**

9.1. A Yntegra Smarketing não garante qualquer resultado específico ou determinado com a prestação dos serviços. A responsabilidade da Yntegra Smarketing limita-se à execução das atividades conforme descritas no Contrato.

9.2. A Yntegra Smarketing também se isenta de qualquer responsabilidade sobre falhas, indisponibilidade ou problemas oriundos de ferramentas de terceiros utilizadas

### **CLÁUSULA OITAVA – DO INADIMPLEMENTO**

8.1. No caso de inadimplemento por parte da Contratante no pagamento dos valores devidos, será aplicada multa de 2% sobre o valor devido, além de juros de 1% ao mês, pro rata die, até a data do efetivo pagamento.

### **CLÁUSULA NONA – DA RESCISÃO**

9.1. O presente Contrato poderá ser rescindido por qualquer das Partes mediante notificação prévia por escrito, via e-mail, com antecedência mínima de 30 (trinta) dias, sem que haja a necessidade de justificativa.

9.2. Em caso de cancelamento por qualquer das Partes, os serviços já iniciados e as horas consumidas deverão ser pagos integralmente pela Contratante, independentemente da data de rescisão.

### **CLÁUSULA DÉCIMA – DO FORO**

10.1. Este Contrato será regido e interpretado de acordo com as leis da República Federativa do Brasil, sendo aplicáveis as normas e regulamentos pertinentes.

10.2. Para dirimir quaisquer dúvidas ou controvérsias oriundas do presente Contrato, as Partes elegem o Foro da Comarca de São Paulo, Estado de São Paulo, com exclusão de qualquer outro, por mais privilegiado que seja.