

## 1. INTRODUÇÃO

Neste contrato, as expressões a seguir têm os respectivos significados, a menos que o contexto exija o contrário:

"Provedor de Serviços" ou "IC" significa Intertek Cristal, Cristal International Standards (CIS) e/ou Check Safety First Ltd e/ou qualquer uma de suas subsidiárias.

"Cliente" significa a pessoa, empresa, hotel ou grupo gestor mencionado no princípio, embora, quando o Cliente for mais de uma pessoa (por exemplo, uma parceria ou grupo gestor), todas as obrigações decorrentes deste contrato sejam obrigações conjuntas e diversas.

"Site" significa os sites operados pela Check Safety First Ltd com o endereço [www.checksafetyfirst.com](http://www.checksafetyfirst.com) & [www.E-Cristal.com](http://www.E-Cristal.com) & [www.checksafetyfirst.de](http://www.checksafetyfirst.de) & [www.cristalstandards.com](http://www.cristalstandards.com)

"Software" ou "sistema" ou "E-Cristal" significa o sistema de software usado pelo cliente e pela CIS para gerenciar e reduzir riscos.

"Módulos" significa os diferentes aspectos e áreas do gerenciamento de riscos contidos no sistema. Tais como:

- BrandCheck
- StandardsCheck
- SecurityCheck
- LabCheck
- AccessCheck
- FoodCheck
- FireCheck
- PoolCheck
- SafetyCheck
- AquaCheck
- EcoCheck
- CrisisCheck
- Checkpoint (anteriormente TourCheck)
- SupplyCheck
- RoomCheck
- DineCheck
- POSICheck

"Serviço" significa todo o escopo de fornecimento dos produtos, sistemas e serviços contidos neste documento.

"Auditoria" ou "visita de serviço" significa uma inspeção não anunciada e um relatório do nível de risco nas instalações do cliente por um membro da equipe do provedor de serviços.

"Cotação" significa o documento apresentado ao Cliente que contém a visão geral da proposta de serviço feita ao Cliente pelo prestador de serviços e que também se refere à especificação do serviço a ser entregue ao Cliente.

Todos os termos aqui contidos devem ser classificados tanto no singular quanto no plural. Qualquer letra maiúscula e/ou minúscula não alterará o significado e, conseqüentemente, não alterará quaisquer termos ou condições mencionadas.

## **2. CONDIÇÕES DE PAGAMENTO**

- 2.1. O Cliente receberá a fatura do uso do sistema e da prestação de serviços mensalmente, com antecedência, a menos que haja indicação específica em contrário na frente deste contrato.
  - 2.1.1. Se o serviço não puder ser prestado por motivos fora do controle do provedor de serviços, o Provedor de Serviços ainda terá o direito de cobrar pelo serviço.
  - 2.1.2. As faturas do Cliente serão emitidas nos primeiros 5 dias úteis do mês do faturamento, independentemente de quando o serviço estiver sendo prestado naquele mês.
  - 2.1.3. Os clientes sazonais devem informar o Provedor de Serviços com pelo menos um mês de antecedência da data proposta de fechamento e com pelo menos um mês de antecedência da data proposta de reabertura do hotel, para que o Provedor de Serviços possa tomar providências para suspender ou reiniciar o serviço.
  - 2.1.4. Todos os Clientes que abrirem ou fecharem fora dos períodos sazonais deverão informar o Provedor de Serviços assim que for razoavelmente possível.
  - 2.1.5. O Cliente deverá efetuar o pagamento integral ao Provedor de Serviços antecipadamente ou no prazo máximo de trinta dias após a data da fatura, em dólares americanos, libras esterlinas ou euros, por meio de transferência bancária diretamente para a conta do provedor de serviços. Pagamentos em outras moedas poderão ser aceitos, mediante

acordo prévio. A fatura e o pagamento devem estar na mesma moeda e o Cliente deve arcar com todos os encargos bancários associados ao pagamento.

- 2.1.6. Em caso de atraso no pagamento, sem limitar os recursos do provedor de serviços nos termos da cláusula 8, o Cliente pagará juros sobre o valor em atraso desde a data de vencimento até o pagamento do valor em atraso, seja antes ou depois do julgamento. Os juros previstos nesta cláusula serão acumulados a cada dia a 4% ao ano acima da taxa básica do Banco da Inglaterra de tempos em tempos. No caso de o Cliente não efetuar o pagamento, ele será responsável por todas as despesas (inclusive honorários advocatícios) incorridas pelo Provedor de Serviços durante a cobrança dos valores devidos.
- 2.1.7. Em caso de atraso no pagamento, o Provedor de Serviços se reserva o direito de suspender a prestação de qualquer outro serviço até o recebimento do pagamento da dívida pendente mais os juros aplicáveis, suspender as informações do Cliente publicadas nos sites ou contidas no sistema e reter relatórios mantidos no sistema.
- 2.2. O preço cobrado pelo Provedor de Serviços ao Cliente pelo serviço, será fixo durante os primeiros 12 meses do contrato, desde que não haja alterações materiais no nível de serviço ou nos módulos fornecidos. Após os primeiros 12 meses, o Provedor de Serviços poderá aumentar o preço de acordo com a inflação indicada pelo Índice de Preços ao Consumidor do Reino Unido ou de acordo com quaisquer alterações na especificação do serviço fornecido ao Cliente de tempos em tempos. O Provedor de Serviços se esforçará para manter o Cliente informado sobre quaisquer alterações no preço, mas isso não alterará o fato de que qualquer alteração no preço será aplicável a partir da data e do recebimento da nova fatura pelo Cliente.
- 2.3. O Cliente não poderá reter o pagamento, ou pagamento parcial, de quaisquer valores devidos nos termos deste contrato por qualquer deficiência real ou percebida no serviço prestado ou fornecido pelo serviço prestado ao Cliente. O Provedor de Serviços envidará esforços razoáveis para garantir que quaisquer reclamações que o Cliente possa ter sejam rapidamente tratadas para a satisfação do Cliente. Caso as Partes não consigam chegar a um acordo sobre uma solução rápida para essas reclamações, elas deverão entrar em um diálogo para resolver essas questões. Tanto o Provedor de Serviços quanto o Cliente concordam em ser cooperativos e razoáveis em tais questões.
- 2.4. O preço cobrado do Cliente normalmente incluirá todos os custos de viagem, a menos que expressamente declarado ou acordado de outra forma. Essa diferença ou custos adicionais devem ser anotados na frente deste contrato ou comunicados ao Cliente por escrito.
- 2.5. A menos que especificamente contratado e detalhado na folha de contrato, o preço cobrado pelo serviço pelo Provedor de Serviços não incluirá o custo relacionado à coleta e

ao processamento de quaisquer amostras de laboratório e/ou outros testes analíticos adicionais exigidos pelo Cliente em apoio a este contrato.

- 2.6. O preço cobrado pelo provedor de serviços ao Cliente neste documento exclui especificamente o custo de pernoite que possa ser exigido pelos funcionários e/ou pela gerência do provedor de serviços no decorrer da prestação desse serviço e/ou das visitas de gerenciamento às instalações dos Clientes.
- 2.7. O Cliente é expressamente obrigado a fornecer essa acomodação, conforme exigido no item 2.6 acima, para a equipe de prestadores de serviços, gratuitamente e em regime de cama, café da manhã e refeições noturnas (incluindo bebidas quentes e frias, mas excluindo bebidas alcoólicas), ou seja, meia pensão.
- 2.8. Se o Cliente não puder fornecer a acomodação exigida no item 2.7 acima, o provedor de serviços deverá organizar alternativas locais adequadas e o custo dessas alternativas deverá ser adicionado à próxima fatura do Cliente. Salvo acordo em contrário neste documento.

### **3. DECLARAÇÕES DO PROVEDOR DE SERVIÇOS**

O Provedor de Serviços irá:

- 3.1. Desde que o Cliente tenha adquirido os módulos e pacotes de serviços relevantes e atingido o padrão, em cada módulo de serviço, anunciar os detalhes do site do Cliente em uma página individual do Cliente nos sites [www.checksafetyfirst.com](http://www.checksafetyfirst.com). Essas páginas apresentarão o formulário padrão usado por todos os Clientes que usam esse serviço do Provedor de Serviços. O formulário padrão pode variar de tempos em tempos, a critério do Provedor de Serviços.
- 3.2. Fornecer ao Cliente a função de software de auditoria da E-Cristal. Isso também incluirá uma inspeção periódica das instalações do cliente e um relatório sobre o nível de risco representado pelos diferentes módulos que o cliente contratou para receber.
- 3.3. Manter o Cliente atualizado sobre todos os desenvolvimentos associados ao sistema, ao serviço e aos sites, à função das auditorias da Cristal e a todos os outros serviços oferecidos pelo Grupo de Empresas Check Safety First.
- 3.4. Realizar marketing internacional, promovendo os sites e a forma de seu conteúdo para o público global.

- 3.5. Manterá cópias de todos os registros e informações de due diligence contidos no sistema em qualquer momento durante a vigência do contrato e, além disso, fornecerá uma cópia digital de todas essas informações ao Cliente após a rescisão deste contrato, sujeito ao pagamento de todos os débitos devidos pelo cliente ao provedor de serviços e ao cumprimento de todos os termos do contrato.
- 3.6. Prestar serviços ao Cliente de acordo com a especificação de serviço contida na cotação/especificação apresentada ao Cliente, e que é aprovada pelo Cliente.
- 3.7. Entregar no(s) local(is) do Cliente a prestação de serviços padrão, a menos que seja declarado de forma diferente no verso, que será para vários dos seguintes módulos de gerenciamento de riscos:
- BrandCheck
  - StandardsCheck
  - SecurityCheck
  - LabCheck
  - AccessCheck
  - FoodCheck
  - FireCheck
  - PoolCheck
  - SafetyCheck
  - AquaCheck
  - EcoCheck
  - CrisisCheck
  - Checkpoint (anteriormente TourCheck)
  - SupplyCheck
  - RoomCheck
  - DineCheck
  - POSICheck
- 3.8. O Cliente, por meio deste documento, autoriza o Prestador de Serviços a realizar uma auditoria de inspeção, pelo menos anualmente, com relação aos padrões do hotel. O Cliente, por meio deste documento, autoriza o Prestador de Serviços a fornecer o relatório de auditoria do Checkpoint aos operadores de viagens e às operadoras de turismo por meio de um site adequadamente seguro.
- 3.9. A Prestadora de Serviços garante que os relatórios fornecidos por ela, sob este contrato, serão precisos no momento da inspeção na qual o relatório se baseia e levando em consideração todas as informações materiais divulgadas à Prestadora de Serviços pelo Cliente. A Prestadora de Serviços não se responsabiliza por imprecisões dos relatórios que tenham sido causadas no todo ou em parte:

- por fatores ocorridos após a data das inspeções relevantes; ou
- de falhas do cliente na divulgação de fatos ou informações relevantes.

#### **4. REPRESENTAÇÕES DO CLIENTE**

- 4.1. O Cliente concorda em manter o certificado Cristal na instalação do Cliente quando estiver em um nível de segurança "Verde". O Cliente reconhece que o Provedor de Serviços se reserva o direito de remover os detalhes do Cliente dos Websites se o nível de segurança Cristal do Cliente ficar abaixo do padrão exigido pelo site do Cliente para que ele seja listado no Website. Durante qualquer período em que o Cliente for removido do website, como consequência da falha em atingir o nível de segurança necessário, o Cliente ainda será responsável pelo pagamento integral dos serviços recebidos, sujeito às disposições de rescisão conforme apresentadas na cláusula 8.
- 4.2. O Cliente reconhece que o fornecimento de relatórios pelo Provedor de Serviços não o isenta da responsabilidade de cumprir quaisquer leis locais aplicáveis ou da responsabilidade por uma falha nesse sentido.
- 4.3. O Cliente garante que disponibilizará todas as informações relevantes para a Prestadora de Serviços durante as inspeções. O Cliente reconhece que a Prestadora de Serviços não será responsável por qualquer perda ou dano incorrido pelo Cliente decorrente, total ou parcialmente, de uma falha do Cliente em divulgar todas as informações relevantes.
- 4.4. O Cliente garante e declara ao Provedor de Serviços que será totalmente responsável pelas informações (incluindo, sem limitação, a descrição do produto, o preço e a conformidade com todas as leis e regulamentos aplicáveis) de qualquer contrato de venda de bens ou serviços a terceiros/hóspedes, que tenham visto as informações do Cliente exibidas pelo Provedor de Serviços.
- 4.5. O Cliente concorda em indenizar o Provedor de Serviços imediatamente, sob demanda, e isentar o Provedor de Serviços de todas e quaisquer despesas, danos e perdas de qualquer tipo (incluindo honorários e custos legais razoáveis) incorridos pelo Provedor de Serviços em relação a quaisquer reivindicações, reais ou ameaçadas, de qualquer tipo (incluindo, sem limitação, violação de contrato, qualquer reivindicação de violação de marca registrada ou de direitos autorais, calúnia, difamação, violação de confidencialidade, publicidade falsa ou enganosa ou práticas de vendas) decorrentes de qualquer material do Cliente ao qual os

usuários possam se vincular por meio do Site e de qualquer outro contrato firmado para a compra dos bens ou serviços anunciados.

- 4.6. O Cliente defenderá ou resolverá, às suas próprias custas, qualquer ação ou outro processo movido contra o Provedor de Serviços que esteja relacionado a qualquer material do Cliente ao qual os usuários possam se vincular por meio do anúncio. O Provedor de Serviços deverá notificar o Cliente imediatamente sobre qualquer reivindicação desse tipo e deverá permitir que o Cliente assuma e controle a defesa de tal ação com o Advogado escolhido pelo Cliente (que deverá ser razoavelmente aceitável para o Provedor de Serviços) e não deverá entrar em qualquer acordo ou compromisso de qualquer reivindicação desse tipo sem o consentimento prévio por escrito do Cliente. O Cliente deverá pagar todos e quaisquer custos, danos e despesas apropriados (incluindo, mas não se limitando a honorários e custos legais razoáveis) concedidos contra ou incorridos pelo Prestador de Serviços em qualquer ação ou processo.
- 4.7. O Cliente garante que operará o sistema E-Cristal de maneira diligente e assegurará que as tarefas sejam realizadas em tempo hábil e que os prazos para a resolução de problemas sejam cumpridos. O Cliente deverá instruir a equipe do hotel/empreendimento responsável a manter atualizados os registros diários de gerenciamento de tarefas.
- 4.8. O Cliente concorda com as seguintes obrigações:
- Usar o sistema E-Cristal e concluir ou manter em andamento todas as tarefas e ações corretivas.
  - Nomear um gerente da E-Cristal específico do Cliente e, quando aplicável, um coordenador de grupo da E-Cristal para supervisionar a atividade e atuar como principal ponto de contato entre as duas partes.
  - Nomear um coordenador de controladoria/financeiro com poderes para garantir que os pagamentos sejam feitos conforme contratado.

## **5. INFORMAÇÕES A SEREM APRESENTADAS NOS SITES**

- 5.1. O Cliente deverá fornecer ao Provedor de Serviços todas as informações necessárias para concluir a inserção dos detalhes do Cliente no Site, incluindo, entre outros, fotografias do Cliente no formato eletrônico exigido. O Provedor de Serviços poderá criar um anúncio em nome do Cliente se o material não for fornecido.

- 5.2. O posicionamento das informações do Cliente fica a critério exclusivo do Provedor de Serviços.

## **6. DIREITOS DE PROPRIEDADE INTELECTUAL**

- 6.1. As Partes reconhecem que o Provedor de Serviços mantém a propriedade dos Dados e/ou de quaisquer Direitos de Propriedade Intelectual (DPI) decorrentes do uso dos Dados no decorrer da prestação dos serviços. Todos esses Direitos de Propriedade Intelectual serão conferidos à Prestadora de Serviços imediatamente após sua criação. O Provedor de Serviços concede ao Cliente uma licença isenta de royalties, exclusiva e intransferível para acessar e processar os Direitos de Propriedade Intelectual decorrentes do uso dos Dados para fins de relatórios internos. O Cliente reconhece que a Prestadora de Serviços retém todo e qualquer DPI no sistema e na plataforma da E-Cristal que suporta os dados e quaisquer conceitos, ideias e invenções que possam surgir durante a prestação de serviços ao Cliente.
- 6.2. Salvo disposição em contrário nesta Cláusula 6, nenhuma das Partes deverá usar ou fazer uso de quaisquer Direitos de Propriedade Intelectual da outra Parte, ou de qualquer empresa associada da outra Parte, sem antes obter o consentimento por escrito da outra Parte. Esse consentimento não deverá ser negado sem motivo razoável.
- 6.3. Cada Parte confirma e reconhece que nada neste Contrato funcionará para conferir a ela qualquer direito, título ou interesse nos Direitos de Propriedade Intelectual da outra Parte.
- 6.4. Nenhuma das Partes deverá, conscientemente, praticar ou permitir que seja praticado qualquer ato que possa denegrir o valor ou tornar inválidos quaisquer Direitos de Propriedade Intelectual pertencentes à outra Parte, ou à empresa associada da outra Parte, ou de qualquer forma diminuir o valor de tais Direitos de Propriedade Intelectual.
- 6.5. O Provedor de Serviços ou seus funcionários poderão usar o nome do Cliente em conexão com a administração dos Serviços, inclusive no contexto de qualquer correspondência com qualquer Fornecedor, mas somente na medida do razoavelmente necessário para cumprir suas obrigações nos termos deste Contrato.
- 6.6. O Cliente e suas Empresas Associadas ou seus funcionários poderão usar o nome do Provedor de Serviços e os Direitos de Propriedade Intelectual da E-Cristal gerados em conexão com os Dados ou os Serviços em conexão com a administração das Apólices, ou qualquer outra finalidade no curso dos negócios do Cliente que possa se relacionar com seus clientes ou seguradoras, inclusive no contexto de qualquer dessas partes.
- 6.7. As obrigações das Partes nos termos desta Cláusula 6 sobreviverão à rescisão do presente Contrato.



## 7. PROTEÇÃO DE DADOS

- 7.1. Nesta cláusula 7, Lei de Proteção de Dados significa os Regulamentos de Proteção de Dados de 2018 e Controlador de Dados, Processador de Dados, Titular de Dados, Dados Pessoais e Processamento, têm os mesmos significados.
- 7.2. Com relação aos direitos e obrigações das partes nos termos deste Contrato, o Cliente é o Controlador de Dados e o Provedor de Serviços é o Processador de Dados.
- 7.3. O Provedor de Serviços deverá:
- i) processar os Dados Pessoais somente de acordo com as instruções do Cliente (que podem ser instruções específicas ou instruções de natureza geral, conforme estabelecido neste Contrato ou conforme notificado de outra forma pelo Cliente ao Provedor de Serviços durante a vigência deste Contrato);
  - ii) processar os Dados Pessoais somente na medida e da maneira necessárias para a prestação dos Serviços ou conforme exigido por lei ou por qualquer órgão regulador;
  - iii) não modificar, emendar ou alterar o conteúdo dos Dados Pessoais ou divulgar ou permitir a divulgação de quaisquer Dados Pessoais a terceiros, incluindo outro Processador de Dados, a menos que especificamente autorizado por escrito pelo Cliente;
  - iv) manter todos os Dados Pessoais e quaisquer análises, perfis ou documentos derivados deles separados de todos os outros dados e documentação do Provedor de Serviços;
  - v) implementar medidas técnicas e organizacionais adequadas para proteger os Dados Pessoais contra processamento não autorizado ou ilegal e contra perda, destruição, dano, alteração ou divulgação acidental. Essas medidas devem ser adequadas ao dano que pode resultar do processamento não autorizado ou ilegal ou da perda, destruição ou dano acidental aos Dados Pessoais e à natureza dos Dados Pessoais que devem ser protegidos;
  - vi) não cumprir suas obrigações nos termos deste Contrato de forma a fazer com que o Cliente viole qualquer uma de suas obrigações aplicáveis nos termos da Lei de Proteção de Dados;
  - vii) cooperar, conforme solicitado pelo Cliente, para permitir que o Cliente cumpra qualquer exercício de direitos por parte de um Titular de Dados nos termos da Lei de Proteção de Dados em relação ao Processamento de Dados Pessoais pelo Provedor de Serviços nos termos deste Contrato ou cumpra qualquer avaliação, consulta, notificação ou investigação nos termos da Lei de Proteção de Dados, o que deverá incluir o fornecimento de todos os dados solicitados pelo Cliente dentro do prazo especificado pelo Cliente em cada caso;
  - viii) não processar os Dados Pessoais em nenhum país fora do Espaço Econômico Europeu, sem o consentimento prévio por escrito do Cliente; e
  - ix) cessar o Processamento dos Dados Pessoais imediatamente após a rescisão ou expiração deste Contrato (ou rescisão parcial) a que se referem e, assim que possível, posteriormente, a critério do Cliente, devolver ou excluir de seus sistemas os Dados Pessoais e quaisquer cópias deles ou das informações neles contidas, e o Provedor de

Serviços deverá confirmar por escrito que esta Cláusula 7.3(i) foi cumprida integralmente.

- 7.4. O Provedor de Serviços, seus agentes, subcontratados e funcionários deverão envidar seus melhores esforços para cumprir a legislação de proteção de dados relevante em qualquer país em que ocorra qualquer Processamento de Dados Pessoais nos termos deste Contrato, a fim de realizar o Processamento em conformidade com a legislação de proteção de dados aplicável em tal país.
- 7.5. Sem prejuízo de qualquer outra disposição deste Contrato, o Cliente poderá, mediante aviso prévio razoável, solicitar uma descrição detalhada por escrito dos métodos técnicos e organizacionais empregados pelo Provedor de Serviços e seus subcontratados permitidos para o Processamento de Dados Pessoais. Dentro de 10 dias do recebimento pelo Provedor de Serviços da solicitação por escrito do Cliente (que deverá incluir uma descrição detalhada das exigências razoáveis do Cliente), o Provedor de Serviços deverá entregar um relatório por escrito ao Cliente com detalhes suficientes para que o Cliente possa determinar, de forma razoável, se os Dados Pessoais aplicáveis estão sendo ou foram processados em conformidade com a Lei de Proteção de Dados.
- 7.6. Ambas as partes deverão observar todas as disposições estatutárias com relação à proteção de dados, incluindo, entre outras, as disposições do Regulamento Geral de Proteção de Dados 2016/679 ("GDPR") e deverão cumprir todos os requisitos aplicáveis do GDPR

## **8. ENCERRAMENTO**

- 8.1. Este contrato terá duração mínima de 12 meses a partir da data no verso (para fins de esclarecimento, este contrato e os termos e condições aqui contidos tornam-se fixos e aceitos pelo Cliente a partir da data em que o Cliente aceita a entrega da primeira visita de serviço pelo provedor de serviços). Qualquer aviso não recebido oficialmente pelo Provedor de Serviços e comprovado como tal, de maneira verificável, não será aceito como aviso de rescisão. O Provedor de Serviços reserva-se o direito de rescindir este contrato a qualquer momento, mediante aviso prévio de 3 meses por escrito ao Cliente.
- 8.2. O Provedor de Serviços poderá rescindir este contrato com efeito imediato mediante notificação por escrito ao Cliente se:
  - o Cliente deixar de pagar qualquer valor devido nos termos deste contrato na data de vencimento do pagamento e permanecer inadimplente por pelo menos 3 meses após a data de vencimento do pagamento; ou
  - houver uma mudança que seja do controle do Cliente.

- 8.3. Qualquer uma das partes poderá rescindir este contrato com efeito imediato, mediante notificação por escrito à outra parte, se a outra parte:
- cometer uma violação material de qualquer termo deste contrato, violação esta que seja irremediável ou (se tal violação for remediável) deixar de remediar essa violação em um período de 10 dias após ser notificado por escrito para fazê-lo; ou
  - suspender, ou ameaçar suspender, o pagamento de suas dívidas ou for incapaz de pagar suas dívidas no vencimento ou admitir a incapacidade de pagar suas dívidas, sofrer qualquer outro evento de insolvência ou suspender ou cessar, ou ameaçar suspender ou cessar, a realização de todos ou de uma parte substancial de seus negócios.
- 8.4. A rescisão deste contrato não afetará quaisquer direitos, recursos, obrigações ou responsabilidades das partes que tenham sido acumulados até a data da rescisão, incluindo o direito de reivindicar indenização por danos em relação a qualquer violação do contrato que existia na data ou antes da data da rescisão ou expiração, incluindo qualquer reivindicação que o provedor de serviços possa ter por perda de lucro.
- 8.5. O Provedor de Serviços pode, em discussão com o Cliente e com um aviso prévio mínimo de um mês, concordar em suspender a prestação de serviços por um período fixo dentro do prazo do contrato. Essa suspensão somente será considerada se a conta do Cliente estiver em dia.
- 8.6. Se o contrato for temporariamente suspenso conforme o item 8.5 acima, o Cliente deverá enviar uma carta a todas as operadoras e agentes de turismo informando que o contrato foi suspenso. Uma cópia dessa carta será entregue ao Provedor de Serviços antes da suspensão do serviço.
- 8.7. Não pode haver suspensão da prestação de serviços apenas com base na baixa ocupação.

## **9. LIMITAÇÃO DE RESPONSABILIDADE**

- 9.1. O Provedor de Serviços não será responsável, em contrato, ato ilícito (incluindo, sem limitação, negligência), pré-contrato ou outras representações (que não sejam declarações falsas fraudulentas ou negligentes) ou de outra forma fora ou em conexão com estes termos e condições, por quaisquer perdas econômicas (incluindo, sem limitação, perda de receitas, lucros, contratos, negócios ou economias antecipadas); ou qualquer perda de fundo de comércio ou reputação; ou quaisquer perdas especiais ou indiretas ou consequenciais; em qualquer caso, independentemente de tais perdas estarem ou não dentro da contemplação de qualquer uma das partes na data em que o evento que deu

origem à perda ocorreu, sofridas ou incorridas por uma parte decorrente de ou em conexão com as disposições de qualquer assunto sob estes termos e condições. Em particular, e sem limitação, o Cliente reconhece que o Provedor de Serviços não será responsável por tais perdas, sejam elas decorrentes de uma falha na publicação de um anúncio ou da imprecisão de quaisquer dados contidos em qualquer anúncio (seja tal imprecisão decorrente de qualquer ação, ou falha de ação, do Provedor de Serviços, do Cliente ou de um terceiro).

- 9.2. Nada nestes termos e condições excluirá ou limitará a responsabilidade do Provedor de Serviços por morte ou danos pessoais resultantes de sua negligência ou de seus servidores, agentes ou funcionários.
  
- 9.3. Sujeito ao disposto acima, a responsabilidade do Provedor de Serviços em contrato, ato ilícito, negligência, pré-contrato ou outras representações ou de outra forma decorrentes de ou em conexão com estes termos e condições ou com o desempenho ou a observância de suas obrigações segundo estes termos e condições, e todas as partes aplicáveis dos mesmos deverão ser limitadas à alteração de quaisquer dados imprecisos ou, no caso de o Provedor de Serviços não publicar eletronicamente os detalhes do site do Cliente, apesar de ter recebido todas as informações necessárias do Cliente por um período de 30 dias, o único recurso do Cliente e toda a responsabilidade do Provedor de Serviços para com o Cliente deverão ser limitados a um reembolso dos valores pagos ou da parte relevante dos mesmos.
  
- 9.4. O Provedor de Serviços indenizará o Cliente contra reclamações e perdas até o limite de duas vezes o valor anual do contrato no caso de tais perdas ocorrerem diretamente devido a uma orientação incorreta dada ao Cliente pelo Provedor de Serviços ou por seus funcionários durante a prestação do serviço.
  
- 9.5. O Cliente reconhece que as informações exibidas no site são feitas "no estado em que se encontram" e "conforme disponíveis", sem qualquer representação ou endosso. O Provedor de Serviços não oferece garantias de qualquer tipo, expressas ou implícitas, em relação a esse site, incluindo, entre outras, garantias implícitas de qualidade satisfatória, adequação a uma finalidade específica, não violação, compatibilidade, segurança, precisão, condição ou integridade, ou qualquer garantia implícita decorrente de curso de negociação ou uso ou comércio ou que o site atenderá a quaisquer requisitos ou será ininterrupto, oportuno, seguro ou livre de erros, que os defeitos serão corrigidos ou que o site ou o servidor que o disponibiliza estão livres de vírus ou bugs ou são totalmente funcionais, precisos ou confiáveis.

## **10. DIVERSOS**

- 10.1. Estes termos e condições (conforme alterados de tempos em tempos), juntamente com qualquer documento expressamente mencionado em qualquer um dos termos, contêm o acordo integral entre as partes com relação ao assunto abordado e substituem quaisquer acordos, arranjos, compromissos ou propostas anteriores, escritos ou verbais, entre as partes com relação a tais assuntos. Nenhuma explicação verbal ou informação verbal fornecida por qualquer parte alterará a interpretação destes termos e condições. Cada parte confirma que, ao concordar com estes termos e condições, não se baseou em nenhuma representação, exceto na medida em que a mesma tenha sido expressamente considerada uma representação nestes termos e condições, e concorda que não terá nenhum recurso em relação a qualquer declaração falsa que não tenha se tornado um termo destes Termos e Condições, exceto pelo acordo de cada parte contido neste documento.
- 10.2. A invalidade, ilegalidade ou inexecutabilidade de qualquer disposição destes termos e condições não afetará ou impactará a continuação em vigor do restante destes termos e condições.
- 10.3. Nada nestes Termos e Condições deverá ser interpretado como a criação de uma parceria ou joint venture de qualquer tipo entre as partes ou como a constituição de qualquer uma das partes como agente da outra parte para qualquer finalidade, e nenhuma das partes terá autoridade ou poder para vincular a outra parte ou para contratar em nome da outra parte ou criar uma responsabilidade contra a outra parte de qualquer forma ou para qualquer finalidade.
- 10.4. Estes termos e condições serão regidos e interpretados de acordo com a legislação inglesa.
- 10.5. Se surgir alguma controvérsia relacionada a este contrato, um representante sênior das partes com autoridade para resolver a controvérsia se reunirá, no prazo de 14 dias após uma solicitação por escrito de uma parte à outra, em um esforço de boa-fé para resolver a controvérsia. Se a controvérsia não for totalmente resolvida nessa reunião, as partes concordam em entrar em mediação de boa-fé para resolver essa controvérsia e o farão de acordo com o Procedimento de Mediação Modelo do CEDR. Salvo acordo em contrário entre as partes no prazo de 14 dias após a notificação da disputa, o mediador será nomeado pelo CEDR. Para iniciar a mediação, uma parte deverá notificar por escrito ("notificação ADR") a outra parte da disputa, encaminhando a disputa para mediação. Uma cópia da solicitação deve ser enviada ao CEDR. Salvo acordo em contrário, a mediação terá início no prazo máximo de 28 dias após a data da notificação de ADR. Nenhuma parte poderá iniciar qualquer processo judicial em relação a qualquer controvérsia decorrente deste contrato até que tenha tentado resolver a controvérsia por meio de mediação e a mediação tenha sido encerrada ou a outra parte não tenha participado da mediação, desde que o direito de emitir processos não seja prejudicado por um atraso.