

SYNOVATE

CONDIÇÕES GERAIS

Serviços

1. A Synovate prestará os serviços constantes do orçamento pedido pelo cliente, de acordo com as boas práticas observadas neste sector.
2. A Synovate respeitará, além dos códigos de conduta de pesquisa de mercado em vigor no respectivo local da prestação de serviços (v.g. CASRO, MRS, CAMRO etc.), os princípios da Câmara Internacional de Comércio e os princípios previstos no Código de Conduta da Associação Mundial de Profissionais de Opinião e Pesquisa de Mercados (ESOMAR¹). Ao aceitar os nossos serviços o cliente aceita ficar vinculado a este código na medida e nos termos em que o mesmo lhe seja aplicável.

Confidencialidade e Protecção de Dados

3. A Synovate obriga-se a manter a confidencialidade nos termos do disposto no código da ESOMAR e a cumprir as normas sobre privacidade e protecção de dados aplicáveis, incluindo os seus próprios códigos internos de conduta e contratos celebrados com terceiros. A Synovate manterá a confidencialidade de toda a informação confidencial que lhe for revelada no âmbito da sua prestação de serviços. Esta obrigação manter-se-á pelo prazo de um ano contado da data em que tiver terminado a prestação de serviços pela Synovate. A obrigação de confidencialidade cessará se e no momento em que as informações confidenciais se tornem, por razões não imputáveis à Synovate, do conhecimento público. A Synovate reserva-se, ainda, o direito de divulgar informações na medida e nos termos em que essa divulgação lhe seja exigida por lei, decisão judicial ou decisão da autoridade reguladora competente. No caso de tal lhe ser exigido, a Synovate obriga-se a limitar a divulgação às informações que lhe sejam exigidas e a tentar que, o carácter confidencial das mesmas, seja respeitado pela entidade que as exige.
4. O cliente garante que cumpre todas as normas sobre privacidade e protecção de dados aplicáveis (incluindo os códigos de conduta em vigor no seu país e os contratos que tenha celebrado com terceiros). O cliente obriga-se a notificar a Synovate imediatamente, por escrito, no caso de se verificar uma alteração na informação relativa a determinada pessoa, que determine a impossibilidade da utilização dessa informação no âmbito dos serviços prestados pela Synovate. Considerar-se-á alteração na informação relativa a determinada pessoa, designadamente, quaisquer indicações dadas por essa pessoa de que essa informação está a ser alterada, ou a passagem de um número de telefone contido nessa informação para uma operador de telecomunicações diferente, quer seja móvel ou não.

Dados e Relatórios

5. Os números constantes de qualquer relatório apresentado pela Synovate são estimativas decorrentes de sondagens realizadas de acordo com métodos correntes de pesquisa de mercado e, como tal, sujeitos aos limites do erro estatístico. Ao receber os relatórios ou dados o cliente reconhece e aceita: (i) que os relatórios e dados só poderão ser usados no âmbito do contexto específico do estudo; (ii) que quaisquer previsões ou interpretações,

¹ Para encontrar um exemplar do Código de Conduta da ESOMAR *vide* www.esomar.org

realizadas com base em dados (apresentados pelo cliente ou pela Synovate), pretendem apenas ser um auxiliar na formação da decisão do cliente. A Synovate não se responsabilizará por quaisquer danos sofridos pelo cliente, decorrentes de erros constantes dos relatórios, dados, previsões ou interpretações.

6. A Synovate guardará os questionários realizados pelo período de um ano, findo o qual serão destruídos. Os ficheiros digitais (v.g. respostas gravadas "verbatim") serão guardados pelo período de três meses, findo o qual serão destruídos. De acordo com a prática da ESOMAR, a Synovate poderá, no entanto, destruir os questionários e / ou dados antes do final dos referidos prazos, notificando para tal o cliente, por escrito, com a antecedência mínima de um mês.
7. A propriedade dos dados (excluindo os dados pessoais) obtidos pela Synovate, no decurso da sua prestação de serviços, será do cliente após boa cobrança de todas as quantias devidas à Synovate. A Synovate reserva-se o direito de reter cópias desses dados de forma a cumprir os seus requisitos de retenção de documentos e para a manutenção e desenvolvimento das suas tabelas normativas e bases de dados.
8. Todos os direitos (incluindo direitos de autor) sobre as tabelas, questionários e outra documentação de projecto, incluindo o formato dos relatórios e das marcas comerciais da Synovate, mantêm-se da exclusiva propriedade da Synovate, não podendo ser publicados, citados ou reproduzidos sem o seu expresso e prévio consentimento. Quaisquer ferramentas e software disponibilizados pela Synovate, no âmbito da sua prestação de serviços, estão sujeitos a uma licença limitada, não exclusiva, sem "royalty" e não transmissível, podendo apenas ser utilizados na medida do necessário para beneficiar dos referidos serviços. Uma vez concluída a prestação de serviços pela Synovate, o cliente deverá imediatamente cessar a utilização dessas ferramentas e software e proceder à devolução do suporte no qual essas ferramentas e software foram facultados e ainda apagar (na medida em que tal seja possível) todas as versões dessas ferramentas e software de todos os servidores e redes de computadores em que tenham sido utilizados ou guardados.
9. O cliente obriga-se a não divulgar a terceiros qualquer relatório ou resultado dos detalhes dos serviços prestados (com excepção de sociedades que lhe estejam associadas e dos seus consultores profissionais) sem o expresso e prévio consentimento da Synovate, que estabelecerá o modo e o conteúdo dessa divulgação. Para cumprir as suas obrigações com a ESOMAR, a Synovate reserva-se o direito de exigir alterações às publicações de resultados, de forma a garantir uma conformidade com os padrões profissionais de pesquisa de mercado em vigor para este sector. Ao realizar qualquer alteração, a Synovate não se responsabilizará pelo restante conteúdo dessa publicação. Após a publicação dos dados pelo cliente, a Synovate reserva-se o direito de disponibilizar esses dados a terceiros.

Honorários

10. O orçamento terá uma validade de 30 dias, contados a partir da data da sua entrega ao cliente. Após o referido período, a Synovate reserva-se o direito de rever o orçamento apresentado.
11. O valor dos honorários orçamentados inclui apenas os serviços expressamente discriminados no orçamento. Quaisquer alterações dos serviços discriminados no orçamento solicitadas pelo cliente podem resultar num incremento do valor dos honorários orçamentados e/ou mudanças de calendarização. Salvo estipulação em contrário, os honorários orçamentados não incluem o valor de quaisquer impostos aplicáveis, sendo os mesmos cobrados à taxa vigente na data de emissão da factura. Todas as despesas de viagem, alimentação e outras despesas pontuais da Synovate serão cobradas de acordo com o estipulado na proposta.

12. Se, à data de início da prestação dos serviços, alguma das taxas de câmbio tiver sofrido uma flutuação superior a 2% relativamente às taxas previstas no orçamento, a Synovate reserva-se o direito de alterar os honorários orçamentados na medida dessa flutuação.
13. Salvo estipulação prévia, feita por escrito, em contrário, todas as facturas emitidas pela Synovate devem ser liquidadas nos termos previstos na factura. As facturas liquidadas em data posterior à acordada, podem, de acordo com a lei aplicável, ficar sujeitas ao pagamento de juros de mora de acordo com a taxa legal em vigor, acrescida de 5 pontos percentuais por cada dia desde a data do vencimento até à data do efectivo pagamento. A Synovate reserva-se o direito, em tais casos, de reter a provisão que lhe tenha sido entregue pelo cliente, bem como quaisquer entregas, até que seja liquidado o montante global em dívida.
14. Grupos, entrevistas aprofundadas e outros estudos poderão envolver o pré-recrutamento de entrevistados. Quando aqueles forem adiados ou alterados pelo cliente ou por circunstâncias exteriores ao controlo da Synovate, os mesmos poderão ficar sujeitos ao pagamento de um acréscimo para cobrir as despesas de recrutamento e incentivos a pagar aos entrevistados. No caso de cancelamento ou adiamento de um projecto de pesquisa sujeito a comissão, a Synovate tem o direito de aplicar uma taxa de forma a cobrir todo o trabalho realizado e os compromissos assumidos até à data de recepção da notificação, por escrito, do cliente. No caso de o cliente aceitar o nosso método, ainda que decida prosseguir o estudo com outro fornecedor, ou pelos seus próprios meios, tal facto considerar-se-á revelador da aceitação, por parte do cliente, da proposta da Synovate, podendo a mesma proceder ao envio da factura (que deverá ser liquidada nos termos da cláusula n.º 13) de honorários correspondentes aos serviços prestados.

Indemnização pela Synovate

15. Ao abrigo da cláusula n.º 18, a Synovate indemnizará o cliente e cobrirá todos os custos e responsabilidades, mesmo face a terceiros, sofridos pelo cliente, relativas a lesões pessoais (incluindo a morte), perdas ou danos decorrentes directamente da violação culposa, por parte da Synovate ou dos seus funcionários, agentes ou subcontratados, destas cláusulas. A Synovate eximir-se-á de qualquer responsabilidade se a referida violação resultar de factos dolosos ou negligentes praticados pelo cliente. O cliente obriga-se a notificar a Synovate, no prazo de 4 semanas, contado do momento em que teve conhecimento de quaisquer reclamações ou exigências formuladas contra si, pelas quais a Synovate possa ser responsável ao abrigo desta cláusula. Caso o cliente não cumpra esta obrigação de notificação, a Synovate não assumirá qualquer responsabilidade.

Obrigação de Indemnização pelo cliente

16. O cliente indemnizará e cobrirá todos os custos e responsabilidades da Synovate e dos seus associados e colaboradores, mesmo face a terceiros, decorrentes de factos praticados pela Synovate ou pelos seus associados em virtude de:
 - (i) Informações prestadas pelo cliente à Synovate ou aos seus colaboradores, designadamente, listas, números de telefone e outras informações pessoais de clientes;
 - (ii) Instruções dirigidas pelo cliente à Synovate ou aos seus colaboradores e por estes cumpridas;
 - (iii) Utilização ou demonstração de quaisquer mercadorias ou serviços por parte da Synovate ou dos seus colaboradores;
 - (iv) Utilização, por parte do cliente, de derivados ou quaisquer ferramentas ou software da Synovate, relacionados com outros serviços que não os descritos nestas cláusulas. O cliente fornecerá à Synovate informações e/ou tomará as medidas requeridas

pela Synovate, de acordo com critérios de razoabilidade, no sentido de evitar a subida desses custos e responsabilidades, incluindo, sem limitações, a revelação da sua identidade a terceiros relacionados com o projecto de pesquisa, efectuar mais pesquisa e prestar informações desenvolvidas, relacionadas com as mercadorias e serviços objecto do projecto de pesquisa (ou mercadorias e serviços semelhantes) e assumir a condução de qualquer litígio, ou ameaça de litígio, em cada caso com a extensão exigida pela Synovate.

Limitações

17. A Synovate e o cliente não serão responsáveis por quaisquer danos indirectos, acidentais, especiais, consequenciais, punitivos, ou outros danos similares sofridos pela outra parte. Não serão, ainda, responsáveis pelas perdas de lucros, rendimentos, oportunidades comerciais ou reputação da outra parte, mesmo que previsíveis ou contempláveis, decorrentes de qualquer acordo relativo a estas cláusulas, quer a parte soubesse ou devesse saber da possibilidade da ocorrência desses danos.
18. Nenhuma das partes exclui ou limita a sua responsabilidade perante a outra pela morte, danos pessoais ou fraude. No entanto, a responsabilidade do cliente perante a Synovate (para além da prevista na cláusula 16) estará limitada (para além da obrigação de pagar os honorários) ao valor do montante total que deverá ser pago à Synovate ao abrigo do contrato aplicável e a que se referem as presentes cláusulas. A responsabilidade da Synovate limitar-se-á ao montante total recebido pelos serviços a que a responsabilidade se refere.
19. A Synovate não garantirá, com excepção daquilo que está expressamente previsto nas presentes cláusulas (sujeito à legislação aplicável), os serviços prestados, e nega qualquer garantia implícita, incluindo garantias de qualidade ou adequabilidade a um determinado fim, mesmo que a Synovate tenha tido conhecimento deste fim. A Synovate também não garantirá que os serviços serão prestados ininterruptamente ou sem erros. A Synovate não autoriza ninguém, designadamente os seus agentes ou representantes, a prestar garantias de qualquer espécie em nome da Synovate, não podendo essas declarações ser imputadas à Synovate.

Força Maior

20. Nenhuma das partes será responsável pela mora ou incumprimento das suas obrigações quando provocados por circunstâncias de força maior, incluindo, designadamente, atrasos dos correios ou de outros meios de comunicação, disputas industriais, incêndios ou acidentes, actos governamentais, tumultos, conflitos armados, guerra, terrorismo (incluindo ameaças terroristas), condições meteorológicas adversas (v.g. ciclones ou tufões) ou catástrofes naturais, desde que a parte afectada no seu cumprimento por circunstâncias de força maior desenvolva todos os esforços para mitigar os efeitos dessas circunstâncias. A Synovate não será responsável por circunstâncias, não previstas à data de celebração do contrato, que possam afectar o calendário de execução do projecto, nomeadamente problemas em localizar as amostras minoritárias. Nestes termos, a Synovate fará o possível para respeitar a calendarização fixada, mas não poderá ser responsabilizada por eventuais atrasos. O tempo não será um factor considerado essencial na prestação do serviço por parte da Synovate.

Diversos

21. Salvo estipulação em contrário inserida no orçamento apresentado pela Synovate, as partes têm o direito de resolver o contrato mediante notificação feita à outra parte, por escrito, com antecedência mínima de três (3) meses. Sem prejuízo da cláusula 14, a parte que proceda à resolução do contrato será apenas responsável pelas despesas ocorridas antes da data da resolução do contrato.
22. As presentes cláusulas, juntamente com o respectivo orçamento, constituirão o contrato celebrado entre a Synovate e o cliente. Não se considerará a existência de qualquer alteração ao contrato, sem que a outra parte requeira a respectiva alteração e o confirme posteriormente, por escrito e sem que estas cláusulas sejam alteradas mediante referência expressa às mesmas.
23. O presente contrato será regulado e interpretado de acordo com a lei do país (e, no caso dos Estados Unidos da América, de acordo com a lei do Estado Federal de Nova Iorque) em que se situe o escritório que forneça o orçamento (sem atender às normas jurídicas sobre conflitos de leis desse país ou Estado Federado). As partes aceitam submeter qualquer litígio ou assunto emergente dos referidos serviços ao foro não exclusivo dos tribunais desse país (e, no caso dos Estados Unidos da América aos tribunais do Estado Federal de Nova Iorque, em Nova Iorque).
24. Os orçamentos fornecidos e o trabalho realizado pela Synovate estão sujeitos a estas condições gerais, o que não obsta a que o cliente possa propor outras ou que outras possam vir a ser aplicadas. No caso de existência de contradição ou conflito com outras condições, estas condições terão prevalência, salvo quando existir acordo, celebrado por escrito e assinado por ambas as partes, sobre as condições em contradição ou conflito.