

CLÁUSULA 4 - DAS OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA

4.1. A CONTRATADA em sua forma de trabalho - Teleatendimento - terá o dever de:

4.1.1 Fornecer *no-hall*, gestão, tecnologia, sistema e equipamentos para a CONTRATANTE.

4.1.2. Atender diretamente os clientes da CONTRATANTE, de forma precisa, educada e profissional;

4.1.3. Formar um roteiro (*script*) de atendimento e de vendas que deverá ser encaminhado à CONTRATANTE para aprovação; a CONTRATANTE será sempre avisada, previamente, em tempo hábil, o nome do cliente, o local e o horários das visitas; e, posteriormente saber os seus resultados.

4.1.4. Manter sigilo absoluto sobre as atividade e relação comercial em relação a terceiras pessoas;

4.1.4.1. Em nenhuma hipótese, os pactos deste contrato ensejarão interpretação de existir quaisquer vínculos ou obrigação trabalhista, securitárias, previdenciárias, ou mesmo, empregatícias entre os representantes, prepostos, contratados, colaboradores e/ou funcionários das partes devendo observar os itens 3.3 e 5.1.1.

4.1.5. No atendimento receptivo, garantir o nível de serviço de 80/20 (oitenta por vinte), ou seja, 80% (oitenta por cento) das chamadas deverão ser atendidas com a tolerância máxima de 20 (vinte) segundos, devidamente parametrizados.

4.1.6. Se a CONTRATADA vier a causar algum prejuízo a CONTRATANTE, seja por culpa, seja por dolo, responderá pelas respectivas perdas e danos.

4.1.7. Obedecer as normas de vendas e regras de negócios parametrizados no sistema da CONTRATANTE ou incidentes no termo de adesão, tais como: venda somente para: o titular e cônjuge, maiores de idade e máximo de um produto por CPF.

CLÁUSULA 5- DAS OBRIGAÇÕES DA CONTRATANTE

5.1. A CONTRATANTE terá as obrigações de:

5.1.1 Em contrapartida ao item 4.1.1 deste contrato, a CONTRATANTE terá o dever custear os operadores de teleatendimento, ou seja, todos os encargos trabalhistas, fiscais e previdenciários procedentes da relação de emprego e trabalho.