CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS

PLUGA TECNOLOGIA S.A., pessoa jurídica de direito privado, empresa inscrita no CNPJ sob o n. 20.035.683/0001-20, com endereço na Av. Nossa Senhora de Copacabana, nº 330 sala 202, Bairro Copacabana, CEP 22020-001, no município Rio de Janeiro, Estado Rio de Janeiro, neste ato representada na forma de seus atos constitutivos, doravante denominada "**PLUGA**"; e

A PESSOA JURÍDICA ou PESSOA FÍSICA, que tenha preenchido o formulário de solicitação da **PLUGA**, cujos dados passam a ser parte integrante deste Contrato, após o aceite dos Termos na plataforma, doravante denominada "**CONTRATANTE**" e, em conjunto com a **PLUGA**, as PARTES, ou individualmente como PARTE;

Têm entre si justa e contratada a celebração do presente Contrato de Prestação de Serviços ("**CONTRATO**"), que se regerá pelas disposições legais e regulamentares aplicáveis.

1. DO OBJETO

1.1. O presente Contrato tem por objeto a prestação de serviços pela **PLUGA** à **CONTRATANTE,** que se dará nos termos aqui descritos ("Serviços"):

1.1.1. Implementação Pontual mediante o pagamento de um valor fixo e tabelado por uma sessão de 1 (uma) hora para a implementação de um fluxo de automação específico. Se trata de compra avulsa, feita diretamente pelo painel da **PLUGA,** sem negociação, basta preencher um formulário, agendar dia e horário da sessão disponível e realizar o pagamento. Não há proposta comercial atrelada.

1.1.2. Consultoria Completa mediante negociação de proposta comercial, pois o valor depende do escopo do projeto, que pode envolver múltiplos fluxos de automação e até soluções mais avançadas com agentes de IA.

1.2. Sem prejuízo das demais obrigações previstas neste Contrato e em seu(s) Anexo(s), a **PLUGA** se obriga a:

(i) Prestar os serviços nos prazos e segundo as condições convencionadas, sendo que caso haja alteração de escopo, a PLUGA poderá emitir cobrança adicional. conforme acordado entre as PARTES;

(ii) No caso do serviço da cláusula 1.1.2., será necessário fornecer a documentação correspondente aos serviços executados, segundo os padrões e metodologias estabelecidas e acordadas entre a **CONTRATANTE** e a **PLUGA**;

(iii) Atender, durante a vigência do presente Contrato, às notificações da **CONTRATANTE** referentes às irregularidades praticadas por seus empregados, desde que devidamente fundamentadas, bem como pelo descumprimento de qualquer Cláusula deste Contrato, refazendo, quando for o caso, os serviços eventualmente imperfeitos do ponto de vista

técnico, desde que devidamente comprovado e dentro do SLA da **PLUGA**, sem que isto represente qualquer acréscimo ao valor estabelecido para a prestação do Serviço;

(iv) Fornecer canal de comunicação para suporte de dúvidas sobre a metodologia, processos e exercícios por meio de abertura de chamado online através dos canais de atendimento da **PLUGA**, conforme alinhado no onboarding;

(v) Entregar o fluxo de automatização conforme o escopo técnico acordado, sendo ressalvado que os resultados de negócio dependem exclusivamente da correta utilização pela CONTRATANTE dos serviços e de fatores externos à execução técnica;

(vi) Cumprir com todas as obrigações exigidas por lei relativas aos Serviços prestados, incluindo, mas não se limitando, a manter sua documentação regularizada e atualizada perante os órgãos competentes;

(vii) Dar o suporte necessário e previsto no presente Contrato visando sempre atingir o melhor resultado;

(viii) Efetuar o recolhimento de todos os impostos, cuja responsabilidade lhe tenha sido atribuída pela norma tributária em vigor;

1.3. Sem prejuízo das demais obrigações previstas neste Contrato e em seu(s) Anexo(s), a **CONTRATANTE** se obriga a:

(i) Fornecer à **PLUGA** as informações, dados e documentos necessários ao bom desempenho dos Serviços ora contratados, no prazo estipulado pela **PLUGA**;

(ii) Nomear e apresentar a pessoa que ficará responsável do seu lado, como ponto de contato nos Serviços contratados, sendo que esta pessoa ficará responsável pela comunicação com a **PLUGA**, com os poderes correspondentes para as tomadas de decisão**;**

(iii) Participar da implementação junto com a **PLUGA**, conhecer e apresentar o fluxo que será automatizado e ter acesso às credenciais (chaves de API) das ferramentas as quais pretende integrar;

(iv) Ter uma conta na **PLUGA** (Free ou paga, dependendo do que for implementar);

(v) Responsabilizar-se pelos resultados de negócio, que dependem da correta utilização pela **CONTRATANTE** e de fatores externos à execução técnica.

(vi) Efetuar o pagamento da Nota Fiscal/Fatura apresentada pela **PLUGA**, conforme o prazo e as condições estabelecidos no presente Instrumento;

2. DA RESPONSABILIDADE DAS PARTES

2.1. Embora não se responsabilize pelo sucesso final dos Serviços, a **CONTRATANTE** reconhece expressamente que é de responsabilidade da **PLUGA** disponibilizar profissionais com conhecimento

técnico sobre a plataforma **PLUGA** e as metodologias necessárias à execução da implementação, aplicando as melhores práticas durante a prestação dos Serviços. A **CONTRATANTE**, por sua vez, é responsável por executar todas as atividades que lhe forem solicitadas e orientadas pela **PLUGA**.

2.2. As Partes, neste ato, obrigam-se a envidar seus melhores esforços no sentido de conduzir seu relacionamento no mais alto padrão ético e moral, tudo fazendo para o bom e fiel desempenho do presente Contrato e de seu(s) respectivo(s) Anexo(s).

2.3. A **PLUGA** se compromete a proteger as informações fornecidas pela **CONTRATANTE**, observando as disposições da Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD).

2.4. A **CONTRATANTE** se responsabiliza por:

2.4.1. Fornecer as informações e os dados necessários para a implementação;

2.4.2. Respeitar os termos e condições deste contrato.

2.4.3. Comunicar à **PLUGA** eventuais problemas ou falhas detectadas em até 7 (sete) dias corridos após a implementação, permitindo prazo razoável para correção.

2.4.4. Garantir que as pessoas designadas para a participar da implementação possuam conhecimento sobre as ferramentas que desejam integrar, bem como estejam alinhadas quanto aos objetivos e resultados esperados.

3. DA REMUNERAÇÃO

3.1. A remuneração devida em razão do presente Contrato dar-se-á conforme estipulada na cláusula 1.1.1. ou em Proposta Comercial.

3.2. Qualquer pedido de reembolso só será atendido quando, durante o call (de implementação ou diagnóstico), for identificado pelas PARTES que não é possível implementar o fluxo por uma limitação técnica da **PLUGA**. Não serão atendidos pedidos de reembolso após a implementação ou diagnóstico.

4. DA VIGÊNCIA

4.1. Esse Contrato é válido a partir do aceite digital dos seus Termos e do pagamento pelo Serviço escolhido e vigerá por prazo equivalente à natureza do Serviço Contratado..

4.2. Após o decurso do prazo inicial de vigência, o presente Contrato poderá ser renovado ou alterado através de termo aditivo devidamente assinado pelas PARTES.

5. DA RESCISÃO, SUSPENSÃO, TÉRMINO E MULTA

5.1. Qualquer das Partes poderá rescindir este Contrato, imotivadamente, antes do início da prestação dos serviços de diagnóstico ou implementação. Se a rescisão ocorrer por iniciativa da **PLUGA**, os valores pagos pela **CONTRATANTE** serão integralmente restituídos.

5.1.1. Iniciada a execução dos serviços, a rescisão ou desistência pela **CONTRATANTE** não dará direito à restituição, total ou parcial, dos valores pagos, salvo se a impossibilidade de continuidade decorrer exclusivamente de inadimplemento ou impossibilidade técnica imputável à **PLUGA**.

5.2. O Contrato ficará rescindido de pleno direito, pela **PLUGA,** mediante notificação prévia, nas seguintes hipóteses:

5.2.1. Violação de qualquer obrigação prevista na neste Contrato ou em seu(s) Anexo(s), desde que não sanado o descumprimento em até 10 (dez) dias corridos após o recebimento de notificação pela Parte infratora, com as devidas provas documentais de tal descumprimento;

5.2.2. Violação comprovada à legislação brasileira;

5.2.3. Cessão ou transferência dos direitos e obrigações decorrentes do presente Instrumento, no todo ou em parte, sem prévia e expressa autorização, por escrito, da outra Parte; e

5.2.4. Quebra de sigilo, sem prejuízo das perdas e danos diretas e comprovadas cabíveis, nos termos dos artigos 186 e 927 do Código Civil, bem como das implicações penais, resultantes do ajuizamento de ações cabíveis nesta esfera.

5.2.5. Inadimplência de qualquer parcela por prazo superior a 30 (trinta) dias.

6. DOS ENCARGOS

6.1. A **PLUGA** arcará com todos os tributos incidentes ou que venham a incidir sobre os Serviços objeto deste Contrato, sendo toda carga tributária já inclusa nos valores acordados neste Instrumento.

7. DA RESPONSABILIDADE TRABALHISTA

7.1. Observados o zelo, eficiência, presteza e ética, requeridos em cada caso, os Serviços contratados serão prestados com independência técnica, sem qualquer relação de exclusividade e subordinação hierárquica, ficando consignado que as Partes são inteiramente autônomas e independentes entre si, não gerando o presente instrumento qualquer espécie de vínculo entre elas, muito menos em relação a quaisquer profissionais disponibilizados para a prestação dos serviços objeto do presente ajuste, ficando certo, assim, que não se estabelecerá entre tais profissionais e a **CONTRATANTE** qualquer natureza de vínculo empregatício.

7.2. As Partes têm total ciência de que a relação entre elas não possui nenhuma das características previstas em lei para reconhecimento do vínculo empregatício, tratando-se de relação estritamente cível de prestação de serviços.

8. DA CESSÃO DE DIREITOS

8.1. A **CONTRATANTE** não poderá ceder ou transferir, total ou parcialmente e a qualquer título, os direitos ou obrigações assumidas no presente Contrato, salvo se prévia e expressamente aprovada, por escrito, pela **PLUGA**.

8.2. A **PLUGA,** por sua vez, poderá realizar a contratação de terceiros para a execução parcial dos Serviços, sendo responsável integralmente pelos terceiros que vier a nos termos deste Contrato.

9. DO SIGILO

9.1. As Partes obrigam-se por si e por seus empregados, prepostos ou colaboradores a manter a confidencialidade e sigilo relativo a qualquer informação obtida em razão do presente Contrato. As Partes reconhecem que tanto este Contrato como todos os documentos, dados e informações dele decorrentes constituem dados e elementos confidenciais reservados, que só poderão ser revelados a terceiros com o prévio consentimento expresso e por escrito da outra Parte ou se decorrer de imposição legal, caso em que a outra Parte deverá ser imediatamente comunicada de referida imposição legal. Neste caso, não sendo possível a manutenção da confidencialidade, deverá a Parte obrigada revelar tão somente a(s) informação(ões) requerida(s), bem como envidar seus melhores esforços razoáveis para que a tal(is) informação(ões) seja concedido tratamento confidencial. A obrigação de sigilo ora pactuada sobreviverá ao término do Contrato. As Partes assumem também total responsabilidade por quebra de sigilo realizada por seus empregados, prepostos ou colaboradores.

9.2. As Partes obrigam-se a cientificar expressamente seus empregados sobre o caráter sigiloso das informações, tomando todas as medidas necessárias para que sejam divulgadas tão somente aos funcionários que necessitam ter acesso a elas, para propósitos deste Contrato.

9.3. As Partes declaram-se cientes de que na violação das obrigações assumidas nesta Cláusula, responsabilizar-se-ão, civil e criminalmente, por seus atos ou omissões e pelas perdas e danos diretas devidamente comprovadas, a que derem causa, seja diretamente ou através de seus empregados, prepostos, terceiros ou colaboradores.

9.4. As obrigações de sigilo e confidencialidade previstas neste Contrato vincularão as Partes durante a vigência do Contrato e pelo período de 1 (um) ano após o término, independentemente do motivo que ocasionou o encerramento, salvo autorização prévia, expressa e por escrito da outra Parte, sob pena de arcar com o pagamento de eventuais perdas e danos diretas e comprovadas.

10. DA PROTEÇÃO DE DADOS

10.1. As Partes, por si e por seus colaboradores, declaram estar cientes de suas obrigações de agir em conformidade com a Lei 13.709/2018 (“LGPD”), notadamente no que se refere às informações a que tiverem acesso, via **PLUGA** e/ou **CONTRATANTE**, relacionadas a uma pessoa natural (“Titular”) identificada ou identificável (“Dados Pessoais”) e se comprometem a adotar medidas de segurança, técnicas e administrativas aptas a proteger Dados Pessoais de acessos não autorizados e de situações acidentais ou ilícitas de destruição, perda, alteração, divulgação ou outra forma de tratamento ilícito.

10.2. As Partes deverão monitorar, por meios adequados, sua própria conformidade e a de seus colaboradores para com as respectivas obrigações de proteção de Dados Pessoais no âmbito da prestação dos Serviços. Quando solicitado por uma das Partes, com razoabilidade e antecedência, a outra deverá prestar as informações pertinentes a este controle, em prazo de até 72 (setenta e duas) horas.

10.3. As Partes não devem usar dados pessoais para qualquer outra finalidade que não seja o cumprimento das obrigações nos termos deste Contrato, bem como não devem processar, transferir,

divulgar, transmitir ou disseminar dados pessoais sem a aprovação expressa, prévia e por escrito da outra Parte. Devem, também, tomar as medidas apropriadas para fazer com que seus colaboradores que tenham acesso aos dados pessoais sejam cientificados dos termos desta Cláusula e treinados em relação ao manuseio desses Dados Pessoais. As Partes serão responsáveis pelas falhas que direta e comprovadamente causarem.

10.4. Os dados referentes aos aprendizados dos Serviços contratados poderão ser utilizados para melhoria do produto da **PLUGA**.

10.5. A ocorrência de incidentes de segurança que possam acarretar risco ou dano relevante às Partes deverá ser comunicada, por escrito, no prazo máximo de 48 (quarenta e oito) horas úteis, considerando-se a urgência e materialidade do incidente em questão.

10.6. A Parte que ocasionou o incidente será responsável por quaisquer danos direta e comprovadamente causados à outra ou a terceiros em razão do acesso aos Dados Pessoais, em decorrência (i) da violação da LGPD; ou (ii) do tratamento dos Dados Pessoais de forma ilegal para finalidades outras que não o cumprimento do objeto deste Contrato.

10.7. No caso de violação à presente cláusula, deverá a Parte responsável ressarcir a Parte prejudicada e terceiros por todo gasto, custo, despesa, honorários razoáveis de advogados, considerando-se a média de mercado, e custas processuais direta e efetivamente incorridos, sem prejuízo de eventual indenização/multa prevista e aplicável em decorrência de tal violação.

11. DAS DISPOSIÇÕES GERAIS

11.1. Fica desde já convencionado que terão pleno vigor e produzirão seus devidos e legais efeitos, todos os documentos e correspondências trocadas entre as Partes, na vigência do presente Contrato.

11.2. O presente Contrato é celebrado em caráter irrevogável e irretratável, obrigando as Partes e respectivos herdeiros e sucessores a qualquer título, sendo certo que todas as obrigações previstas neste instrumento poderão ser objeto de execução específica.

11.3. O presente Contrato poderá ser complementado ou alterado por termos aditivos, desde que devidamente assinados pelas Partes.

11.4. O presente Contrato, seu(s) Anexo(s) e/ou aditivo(s) correspondem ao único documento regulador das relações contratuais entre as Partes, revogando-se expressamente todo e qualquer documento anteriormente existente entre as Partes que trate do mesmo objeto aqui especificado.

11.5. A não exigência, por qualquer uma das Partes, do cumprimento de qualquer Cláusula ou condição estabelecida será considerada mera tolerância, não implicando na sua novação ou na abdicação do direito de exigi-la no futuro, não afetando a validade deste Instrumento e/ou de quaisquer de suas condições.

11.6. Na hipótese de qualquer uma das disposições deste Contrato vir a ser considerada contrária à lei brasileira, por qualquer autoridade governamental ou decisão judicial, as demais disposições não afetadas continuarão em vigor e as Partes deverão alterar este Instrumento de forma a adequá-lo a tal lei ou à decisão judicial.

11.7. Este Contrato obriga as Partes e seus sucessores a qualquer título, constituindo-se em título executivo extrajudicial, nos termos do artigo 585, inciso II do Código de Processo Civil.

11.8. O presente Contrato não presume nem confere exclusividade a qualquer uma das Partes.

11.9. A **CONTRATANTE** permitirá que a **PLUGA** mantenha em seu portfólio de serviços, via *website* ou conteúdos comerciais, a marca e nome da **CONTRATANTE**.

11.10. Todas as notificações, correspondências e avisos a serem emitidos em função deste Contrato deverão ser entregues por e-mail, pessoalmente, contra comprovante de recebimento, por notificação judicial ou extrajudicial pelo cartório de notas ou enviados por carta registrada com aviso de recebimento aos endereços indicados na qualificação.

11.11. Os direitos e obrigações do presente Contrato somente poderão ser cedidos ou a qualquer título transferidos a terceiros por uma parte mediante a anuência, por escrito, da outra parte.

12. DAS VEDAÇÕES

12.1. A **CONTRATANTE**, durante a vigência do Contrato e pelo período de 12 (doze) meses subsequentes ao seu término, se compromete, diretamente ou por meio de Partes Relacionadas, a: (i) não induzir qualquer cliente e/ou outras empresas do mesmo grupo econômico a deixar de ser cliente da **PLUGA**; (ii) pelo prazo de 5 (cinco) anos a contar da assinatura do presente Contrato, não induzir ou tentar induzir, direta ou indiretamente, qualquer conselheiro, diretor, empregado, consultor, prestador de serviços ou representante da **PLUGA** a deixar seu emprego e/ou a deixar de prestar serviços à **PLUGA**, para ser contratado pela **CONTRATANTE,** por terceiros e/ou outras empresas do mesmo grupo econômico de clientes ou da própria **CONTRATANTE**, salvo se mediante autorização prévia, expressa e por escrito da **PLUGA**, sob pena de aplicação de multa equivalente a 24 (vinte e quatro) meses o valor total da remuneração daquele colaborador ou ex-colaborador, ou 06 (seis) meses do valor total dos Serviços contratados (incluindo todos os previstos nos Anexos), dos dois que for maior, bem como perdas e danos, salvo se mediante autorização prévia, expressa e por escrito da **PLUGA**.

13. DO FORO

13.1. Qualquer controvérsia decorrente deste Contrato deverá ser submetida a uma plataforma online de mediação, a ser escolhida de comum acordo pelas Partes.

13.2. Caso a tentativa de mediação não logre êxito, as Partes elegem o Foro da Comarca da Capital do Estado do Rio de Janeiro para dirimir eventuais dúvidas ou controvérsias decorrentes do presente Contrato, excluindo-se qualquer outro, por mais privilegiado que seja.

14. DO ACEITE

14.1. As Partes neste ato, ao aceitar os Termos deste contrato, firmam compromisso com as cláusulas aqui dispostas.

*****