

# CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE LICENÇA DE USO DE SOFTWARE

## POR PRAZO DETERMINADO E OUTRAS AVENÇAS

### CLÁUSULAS E CONDIÇÕES APLICÁVEIS

Plug CRM Serviços de internet LTDA ME. pessoa jurídica de direito privado, doravante denominada simplesmente Plug CRM ou CONTRATADA, com sede à Avenida do Contorno, n.º 2.905, térreo, Bairro Santa Efigênia, na cidade de Belo Horizonte/MG, CEP 30.110-013, inscrita no CNPJ sob o n.º 20.310.333/0001-24, site <<http://www.plugcrm.net>>, neste ato representada por seu Representante Legal infra-assinado, doravante denominada simplesmente CONTRATADA; e as pessoas físicas e jurídicas de direito público ou privado que venham a se submeter a este instrumento mediante uma das formas alternativas de adesão descritas no presente Contrato, doravante denominadas simplesmente CONTRATANTE ou CLIENTE, nomeadas e qualificadas através de TERMO DE ADESÃO; têm entre si justo e contratado o presente instrumento particular, acordando quanto as cláusulas e condições adiante estabelecidas, obrigando-se por si, seus herdeiros e/ou sucessores.

#### Cláusula Primeira – Das Considerações Iniciais e Definições

1.1. Para fins deste contrato, a expressão “TERMO DE ADESÃO” designa o instrumento eletrônico de adesão on line a este contrato que determina o início de sua vigência, que o completa e o aperfeiçoa, sendo parte indissociável e formando um só instrumento para todos os fins de direito, sem prejuízo de outras formas de adesão previstas em Lei e no presente Contrato. O TERMO DE ADESÃO, aderido eletronicamente, obriga o CLIENTE aos termos e condições do presente Contrato, podendo ser alterada através de ADITIVOS, desde que devidamente assinados ou aderidos eletronicamente pelo(s) representante(s) legal(is) de cada parte.

1.2. Considerando que o termo “Software”, “Sistema”, “Programa” ou “PLUG CRM”, quando aqui referido, independente do número ou gênero em que seja mencionado, designa o programa de computador de propriedade única e exclusiva da CONTRATADA e licenciado para o uso do CLIENTE, por prazo determinado, de acordo com o TERMO DE ADESÃO, bem como nos termos do presente instrumento.

## Cláusula Segunda – Das Formas de Adesão

2.1. A adesão pelo CLIENTE ao presente Contrato efetiva-se alternativamente por meio de quaisquer dos seguintes eventos, o que ocorrer primeiro:

2.1.1. Assinatura de TERMO DE ADESÃO impresso;

2.1.2. Preenchimento e aceite “on line” de TERMO DE ADESÃO eletrônico;

2.1.3. Pagamento parcial ou total, via boleto bancário, depósito em Conta Corrente da CONTRATADA, ou outro meio idôneo de pagamento, dos valores relativos à licença de uso do software ou quaisquer serviços incidentes sobre o mesmo;

2.1.4. Liberação de senha mensal definitiva para acesso ao software da CONTRATADA, após preenchimento completo dos dados cadastrais obrigatórios para contratação, presentes dentro do sistema;

2.2. Com relação a CONTRATADA, suas obrigações e responsabilidades iniciam efetivamente a partir da ciência comprovada de que o CLIENTE aderiu ao presente Contrato mediante um dos eventos supracitados, salvo no tocante às formas de adesão previstas nos itens 2.1.3 e 2.1.4 acima, em que poderá a CONTRATADA, antes de iniciar o cumprimento de suas obrigações, reivindicar a assinatura/aceite do TERMO DE ADESÃO impresso ou eletrônico.

## Cláusula Terceira – Do Objeto

3.1. Constitui objeto do presente contrato a prestação de serviços de licença de uso, pela CONTRATADA em favor do CLIENTE, do software “PLUG CRM”, software este de propriedade única e exclusiva da CONTRATADA, em caráter não exclusivo e intransferível, pelo prazo determinado de 01 (um) mês, no caso de contratação de planos mensais, 6 (seis) meses, no caso de planos semestrais e 12 (doze) meses, no caso de planos anuais, contados da data da realização pelo CLIENTE de 01 (um) dos eventos designados na Cláusula Segunda do presente Contrato, o que ocorrer primeiro, observados os limites e condições previstas no presente instrumento e respectivo TERMO DE ADESÃO.

3.1.1. Constitui ainda objeto do presente contrato, desde que efetivamente estipulado no TERMO DE ADESÃO, a prestação de serviços de treinamento, suporte e/ou atualização de versão, observados os limites e condições previstas no presente instrumento e respectivo TERMO DE ADESÃO.

3.2. O número máximo de usuários, o local de utilização, os demais serviços que serão prestados pela CONTRATADA em favor do CLIENTE e suas respectivas especificações, bem como demais detalhes técnicos e comerciais, serão detidamente designados no TERMO DE ADESÃO, parte integrante e essencial à celebração do presente instrumento.

3.3. Eventuais serviços de informática demandados pelo CLIENTE e que não forem estipulados no TERMO DE ADESÃO, mormente serviços de implantação, treinamento, suporte, manutenção, atualização de versão, customização, desenvolvimento, consultoria, dentre outros, não estão incluídos na licença de uso objeto deste Contrato e, para serem contratados, serão objeto de Contrato autônomo, em separado, podendo a CONTRATADA ceder a terceiros o direito da prestação destes e/ou outros serviços eventualmente demandados pelo CLIENTE, para quem e na forma que lhe convier.

3.4. O CLIENTE reconhece que a CONTRATADA poderá licenciar seu sistema em plano ou pacote, com número/rol de módulos/funcionalidades pré-determinadas, o que será especificado no TERMO DE ADESÃO e ANEXOS. Os módulos não incluídos no respectivo plano ou pacote, para serem utilizados, deverão ser objeto de novo TERMO DE ADESÃO, em separado, local em que será especificada a nova contrapartida financeira devida pelo CLIENTE.

#### Cláusula Quarta – Das Funcionalidades do Software

4.1. O CLIENTE, uma vez aderido ao presente Contrato mediante 01 (um) dos eventos designados na Cláusula Segunda, declara ter avaliado as capacidades do software contratado e estar ciente de suas funcionalidades, padrão de qualidade e adaptabilidade, e considera-se responsável por contratar o Software na forma como ele se encontra, tendo avaliado suas características de maneira completa e ilimitada.

4.1.1. O CLIENTE reconhece que CONTRATADA não se compromete ou se responsabiliza pela criação e estruturação de novas funcionalidades, bem como pela realização de customizações, desenvolvimentos e consultorias solicitadas pelo CLIENTE, independentemente do motivo que ensejou a solicitação do CLIENTE.

#### Cláusula Quinta – Da Licença de Uso do Software

5.1. A Licença de Uso do software “PLUG CRM”, objeto deste instrumento, é outorgada ao CLIENTE pelo prazo determinado de 01 (um) mês, no caso de contratação de planos mensais, 6(seis) meses, no caso de contratação de planos semestrais, e 12 (doze) meses, no caso de contratação de planos anuais, em caráter não exclusivo e intransferível, contados da data da realização pelo CLIENTE de 01 (um) dos eventos designados na Cláusula Segunda deste Contrato, o que ocorrer primeiro.

5.2. O software licenciado pelo presente instrumento é de propriedade única e exclusiva da CONTRATADA, sendo licenciado ao CLIENTE pelo prazo determinado de 01 (um) mês, em caso de contratação de planos mensais, 6 (seis) meses, no caso de contratação de planos semestrais e 12(doze) meses, no caso de contratação de planos anuais, para uso de acordo com a legislação brasileira e bons costumes, observado o número máximo de usuários previstos no TERMO DE ADESÃO, bem como demais limites e detalhes técnicos e comerciais; prazo que pode ser estendido de acordo com pagamento, que representa a autorização formal para liberação da ferramenta e prestação de serviços para o próximo período, como mostrado no TERMO DE ADESÃO.

5.2.1. Na eventualidade do CLIENTE demandar a utilização do software em quantidade superior ao número de usuários indicados no TERMO DE ADESÃO, poderá selecionar e alterar o novo número máximo de usuários através do próprio sistema “PLUG CRM”, hipótese em que os valores a serem pagos pelo CLIENTE ficarão automaticamente majorados, conforme valores informados através do próprio sistema “PLUG CRM” ou estipulados no TERMO DE ADESÃO.

5.3. O direito de uso aqui contratado não poderá ser transferido em nenhuma hipótese, salvo através de consentimento prévio, expresso, específico e por escrito da CONTRATADA.

5.4. A licença de uso objeto do presente contrato compreende tão somente a utilização regular do sistema por prazo determinado, nos termos do presente Contrato e respectivo TERMO DE ADESÃO.

## Cláusula Sexta – Dos Direitos Autorais do Software

6.1. É expressamente vedado ao CLIENTE, na pessoa de seus representantes, prepostos, empregados, gerentes, procuradores, sucessores ou terceiros interessados:

6.1.1. Copiar, alterar, sublicenciar, vender, dar em locação, comodato ou garantia, doar, alienar de qualquer forma, transferir, emprestar ou ceder, total

ou parcialmente, sob quaisquer modalidades, gratuita ou onerosamente, provisória ou permanentemente, o software, nem permitir seu uso por terceiros, a qualquer título, assim como seus manuais ou quaisquer informações relativas ao mesmo;

6.1.2. Revelar, duplicar, copiar ou reproduzir, autorizar ou permitir o uso ou dar conhecimento a terceiros do material didático relacionado ao software, excetuando-se a necessária capacitação de seus funcionários para uso do software em relação ao objeto deste instrumento, ficando, neste caso, responsável pela utilização indevida destas informações.

6.2. Os nomes, marcas, logotipos e demais signos distintivos da CONTRATADA, existentes nas embalagens, manuais e no software a que se refere o presente contrato, não poderão ser adulterados ou modificados, bem como não poderão ser objeto de venda, licenciamento, locação, comodato, doação, transferência ou transmissão onerosa ou gratuita, salvo prévia e expressa anuência da CONTRATADA.

6.3. O CLIENTE comunicará imediatamente à CONTRATADA, no prazo de 24 (vinte e quatro) horas, sobre a existência de quaisquer ações judiciais, ou procedimentos extrajudiciais que tiver conhecimento, relativos à propriedade intelectual do software, nomes, marcas, logotipos e demais signos distintivos, deixando sob o exclusivo controle da CONTRATADA a defesa que se fizer necessária.

6.4. O CLIENTE reconhece, para os fins de direito, que os códigos fontes, propriedade intelectual e direitos autorais do software pertencem exclusivamente à CONTRATADA, razão pela qual é vedado ao CLIENTE promover qualquer tipo de modificação, customização, desenvolvimento, manutenção, suporte, capacitação e consultoria, dentre outros serviços incidentes sobre o software, por conta própria ou mediante empresa distinta da CONTRATADA.

6.5. O CLIENTE reconhece que a não observância de quaisquer destas obrigações configurará violação da legislação aplicável ao direito autoral e à utilização de software, submetendo-se, o CLIENTE e seus representantes legais, prepostos, empregados, gerentes, procuradores, sucessores e/ou terceiros interessados, às sanções cíveis e penais cabíveis, especialmente à penalidade prevista na Cláusula 20.2.

6.6. O CLIENTE autoriza a CONTRATADA a divulgar e citar seu nome, inclusive com publicação do logotipo, sem pagamento de qualquer tipo de remuneração, em seus materiais promocionais, através de órgãos de comunicação, em sites, home-pages, releases, presentations e quaisquer outros meios publicitários disponíveis, bem como expressar o nome deste na lista de clientes do sistema.

## Cláusula Sétima – Das Condições de Uso do Software

7.1. O CLIENTE deverá utilizar o software única e exclusivamente para suas funcionalidades descritas no presente Contrato e respectivos ANEXOS, nos exatos termos e limites ora contratados, de acordo com o número máximo de usuários e demais detalhes técnicos e comerciais definidos em Contrato, no TERMO DE ADESÃO.

7.2. O CLIENTE somente poderá utilizar o software contratado dentro de sua respectiva dependência descrita no TERMO DE ADESÃO, devendo qualquer mudança ser prévia e imediatamente comunicada à CONTRATADA, por escrito.

## Cláusula Oitava – Do Acesso ao Software

8.1. O CLIENTE reconhece que o acesso ao software “PLUG CRM”, objeto deste Contrato, ocorrerá exclusivamente através da internet, sendo de exclusiva responsabilidade do CLIENTE a contratação dos serviços de telecomunicações, acesso à internet e de segurança lógica de rede.

8.2. Não se concederá ao CLIENTE nenhum abatimento ou compensação, assim como a CONTRATADA não estará sujeita a qualquer multa e/ou penalidade, em caso de indisponibilidade de acesso ao software ocasionadas por quaisquer das seguintes situações: (i) falhas na infraestrutura do CLIENTE; (ii) falhas na prestação de serviços e/ou produtos de terceiros; (iii) falha no fornecimento de energia elétrica, na internet ou na infraestrutura de telecomunicações nas instalações do CLIENTE ou de terceiros; (iii) invasão de vírus, hackers e crackers na infraestrutura ou no ambiente computacional do CLIENTE, da CONTRATADA ou de terceiros; (iv) caso fortuito ou força maior nos termos do artigo 393 do Código Civil.

8.3. É terminantemente proibida a realização de qualquer cópia do sistema pelo CLIENTE, sendo sua mera existência considerada como violação aos direitos autorais e de propriedade da CONTRATADA, configurando violação da legislação aplicável ao direito autoral e do uso de software, sujeitando o CLIENTE às penalidades previstas no contrato, bem como às sanções cíveis e penais cabíveis.

8.4. O acesso ao sistema não abarca seus respectivos códigos fontes que, por terem natureza estritamente confidencial, fica o CLIENTE impedido de acessar,

revelar, reproduzir e/ou modificar os mesmos, sob pena de se sujeitar às sanções cíveis e criminais cabíveis, além das penalidades previstas no presente Contrato.

#### Cláusula Nona – Da Fiscalização Quanto à Utilização do Software

9.1. A CONTRATADA poderá, a qualquer tempo, a seu exclusivo critério, diretamente ou através de representantes, devidamente identificados, funcionários seus ou não, proceder exames e vistorias nas instalações e equipamentos do CLIENTE de modo a verificar se esse cumpre, integral e fielmente, os termos do presente contrato, inclusive seus aditamentos, independentemente do ajuizamento de medida cautelar de vistoria, busca e apreensão nos termos da lei.

9.2. A fiscalização visa observar se a utilização do Software pelo CLIENTE está de acordo com as especificações pactuadas no presente instrumento, bem como assegurar o bom funcionamento do presente contrato no que diz respeito ao uso do Software, dentro das especificações dos equipamentos.

#### Cláusula Décima – Das Eventualidades do Equipamento Onde o Software Está Instalado

10.1. Para possibilitar o perfeito funcionamento do software objeto deste Contrato, o CLIENTE deve manter micro computadores e aparelhos de telefonia móvel com as especificações mínimas e configuração básicas determinadas no TERMO DE ADESÃO, neste Contrato ou constantes no site da CONTRATADA <<http://www.plugcrm.net>>, sendo da exclusiva responsabilidade do CLIENTE os eventuais atrasos ou danos decorrentes da inadequação de seu sistema e equipamentos de informática às especificações mínimas e requisitos básicos.

#### Cláusula Décima Primeira – Do Serviço de Treinamento

11.1. O serviço de treinamento a ser prestado pela CONTRATADA, caso efetivamente estipulado no TERMO DE ADESÃO, consiste no devido repasse e apresentação aos profissionais indicados pelo CLIENTE das informações necessárias à regular utilização do software contratado, tudo isso de acordo

com o número máximo de usuários e horas ou dias de treinamento indicadas no TERMO DE ADESÃO, dentre outros detalhes técnicos e comerciais.

11.1.1. Na eventualidade de ser necessário treinamento adicional, em virtude da utilização do software por novos usuários ou em quantidade superior ao número de usuários indicados no TERMO DE ADESÃO, ou em quantidade superior ao número de horas ou dias de treinamento indicadas no TERMO DE ADESÃO, deverá o CLIENTE, necessariamente, pactuar novo TERMO DE ADESÃO, em separado, local em que será especificada a nova contrapartida financeira, sob pena da CONTRATADA não se responsabilizar por quaisquer erros ou falhas técnicas porventura decorrentes, podendo a CONTRATADA ceder a terceiros o direito da prestação destes e/ou outros serviços eventualmente demandados pelo CLIENTE, para quem e na forma que lhe convier.

11.2. Para a realização do treinamento, o CLIENTE se compromete a designar colaboradores (um ou mais) para se habilitarem como especialistas no software contratado e se relacionarem em bom nível técnico com a CONTRATADA. Estes colaboradores devem reunir conhecimentos em informática, além do pleno domínio da estrutura interna e rotinas da empresa.

11.3. O treinamento efetuado pela CONTRATADA será ministrado conforme cronograma definido em comum acordo entre as partes, que prevê a disponibilidade integral dos usuários durante o período de treinamento, sendo que, na eventualidade desta condição ser descumprida, novo treinamento será contratado a parte, mediante a assinatura de novo TERMO DE ADESÃO, em separado.

11.3.1. Constitui hipótese de descumprimento do cronograma, ensejando a contratação de novo treinamento em separado, o adiamento pelo CLIENTE, por 02 (duas) oportunidades, do início do treinamento acordado entre as partes.

## Cláusula Décima Segunda – Do Serviço de Suporte

12.1. O serviço de suporte remoto a ser prestado pela CONTRATADA, caso efetivamente estipulado no TERMO DE ADESÃO, compreenderá a orientação e assessoria para uso adequado do software, bem como esclarecimento de dúvidas técnicas e problemas referente a instalação, configuração e operação do software, via telefone ou “on line”, abarcando o suporte as seguintes questões:

12.1.1. Questões relacionadas ao uso operacional do software contratado;



12.1.2. Apoio para identificar e verificar as causas de possíveis erros no software contratado;

12.1.3. Orientação sobre soluções alternativas para os erros vislumbrados;

12.1.4. Informações sobre erros previamente identificados pelo CLIENTE e devidamente comunicados, por escrito, à CONTRATADA para solução dos mesmos.

12.2. O serviço de suporte remoto compreende o atendimento via telefone, que ficará à disposição do CLIENTE de 09:00 hs às 18:00 hs, de segunda-feira à sexta-feira, exceto feriados, através do telefone (31) 3239-4040, ou outro contato indicado no TERMO DE ADESÃO.

12.3. O serviço de suporte remoto compreende ainda o atendimento “on line”, que consistirá na identificação de erros e execução de diagnósticos a partir de uma instalação remota, via internet ou e-mail.

12.4. Caso o CLIENTE não ofereça os meios e recursos necessários ao acesso remoto pela CONTRATADA a suas estações, não será da responsabilidade da CONTRATADA a impossibilidade de se prestar os serviços de suporte remotamente em favor do CLIENTE. Neste caso, o CLIENTE deverá contratar separadamente o serviço de suporte in loco, mediante a assinatura de Ordem de Serviço autônoma, local em que será especificada a nova contrapartida financeira devida pelo CLIENTE em favor da CONTRATADA.

12.5. Caso o serviço de suporte remoto demande a análise total ou parcial do banco de dados e demais informações em poder do CLIENTE, fica o mesmo obrigado ao envio do banco de dados, sob pena da CONTRATADA não se responsabilizar pela impossibilidade de prestar o serviço de suporte remotamente em favor do CLIENTE. Neste caso, o CLIENTE deverá contratar separadamente o serviço de suporte in loco, mediante a assinatura de Ordem de Serviço autônoma, local em que será especificada a nova contrapartida financeira devida pelo CLIENTE em favor da CONTRATADA.

12.6. Adicionalmente, poderão as partes estipular no TERMO DE ADESÃO, ou através de Ordem de Serviço em separado, a prestação de serviços de suporte in loco, na sede do CLIENTE, hipótese em que serão especificados o número de dias ou horas de treinamento in loco, bem como demais detalhes técnicos e comerciais, inclusive a contrapartida financeira correspondente.

12.7. De acordo com a Lei n.º 9.609/98 (Lei de Software), no seu Artigo 8º, o serviço de suporte, seja remoto, seja in loco, incidirá tão somente sobre a última versão do software lançada ou divulgada, fora do que, não será obrigatória qualquer prestação.

12.8. A CONTRATADA poderá, a seu exclusivo critério, não fornecer o suporte, seja remoto, seja in loco, caso o CLIENTE não atualize tecnologicamente seus equipamentos, banco de dados e sistema operacional, ou ainda, caso for vislumbrada alguma espécie de inexecução contratual por parte do CLIENTE.

12.9. Caso os serviços de suporte, seja remoto, seja in loco, decorram direta ou indiretamente de condutas e expedientes de culpabilidade exclusiva do CLIENTE, poderá a CONTRATADA efetuar a cobrança adicional de uma “remuneração/hora”, de acordo com o nível dos serviços despendidos e profissionais envolvidos, valor este que será acordado mediante contrato ou ordem de serviço autônoma, em separado, podendo a CONTRATADA ceder a terceiros o direito da prestação destes e/ou outros serviços eventualmente demandados pelo CLIENTE, para quem e na forma que lhe convier.

#### Cláusula Décima Terceira – Da Atualização de Versão

13.1. O serviço de atualização de versão a ser prestado pela CONTRATADA, caso efetivamente estipulado no TERMO DE ADESÃO, compreenderá a liberação de melhorias e novas versões do software contratado, contendo suas evoluções na plataforma para a qual o mesmo foi desenvolvido para, a critério exclusivo da CONTRATADA, manter o software tecnicamente atualizado.

13.2. Quaisquer atualizações no software contratado porventura solicitadas pelo CLIENTE, terão sua necessidade e viabilidade previamente analisadas pela CONTRATADA, ficando a definição final acerca da implementação ou não de tais atualizações a critério exclusivo da CONTRATADA.

13.3. Não constitui atualização de versão as solicitações pelo CLIENTE de criação e estruturação de novas funcionalidades, bem como de customizações. Tais solicitações terão suas viabilidades analisadas a critério da CONTRATADA, e sendo viáveis, serão tratadas como um serviço adicional, mediante Contrato autônomo, em separado, podendo a CONTRATADA ceder a terceiros o direito da prestação destes e/ou outros serviços eventualmente demandados pelo CLIENTE, para quem e na forma que lhe convier.

13.4. A CONTRATADA poderá, a seu exclusivo critério, não fornecer a atualização de versão caso o CLIENTE não atualize tecnologicamente seus equipamentos, banco de dados e sistema operacional, os quais não suportem as evoluções tecnológicas do software contratado, ou ainda, caso for vislumbrada alguma espécie de inexecução contratual por parte do CLIENTE.

## Cláusula Décima Quarta – Da Garantia Legal e Limitação de Responsabilidade

14.1. A CONTRATADA garante no presente Contrato tão somente o uso regular do software especificamente contratado, de acordo com suas funcionalidades, pelo período máximo de 03 (três) meses contados da adesão comprovada ao presente Contrato, assim considerado como prazo de validade técnica do software, nos termos dos Artigos 7.º e 8.º da Lei n.º 9.609/98.

14.2. A garantia de uso regular do software limita-se apenas à correção de eventuais falhas detectadas no sistema, ressalvados os limites e restrições previstas em Lei e no presente instrumento, sendo que na eventualidade de ser necessária a realização de serviços de informática, mormente serviços de implantação, capacitação, suporte, manutenção, customização, desenvolvimento, consultoria, dentre outros, estes serviços, para serem realizados, deverão ser contratados adicionalmente, mediante Contrato autônomo, em separado, podendo a CONTRATADA ceder a terceiros o direito da prestação destes e/ou outros serviços eventualmente demandados pelo CLIENTE, para quem e na forma que lhe convier.

14.3. A CONTRATADA ressalta ser comum e inerente à natureza do software a superveniência de erros e falhas técnicas eventuais, não constituindo tais erros infração de qualquer espécie ao presente Contrato. A CONTRATADA não será responsável por falhas decorrentes de uso indevido e irregular do software. A CONTRATADA não se responsabiliza por atrasos na comunicação pelo CLIENTE de quaisquer erros ou falhas técnicas verificadas no sistema.

14.4. A CONTRATADA não será responsável por quaisquer danos indiretos, incidentais ou conseqüentes, ou ainda relativos a lucros cessantes, perda de receitas ou de dados, ou insucessos comerciais, incorridos em virtude da utilização do software, e/ou dos resultados produzidos por este, pelo CLIENTE ou por quaisquer terceiros. Em qualquer hipótese, a responsabilidade da CONTRATADA está limitada incondicionalmente ao valor total fixado no presente instrumento, TERMO DE ADESÃO, ANEXOS e eventuais ADITIVOS.

14.5. A CONTRATADA não se responsabiliza por quaisquer danos relacionados a algum tipo de programa externo, ou aqueles vulgarmente conhecidos como vírus de informática, por falha de operação por pessoas não autorizadas, falhas na Internet, na estrutura de telecomunicações, de energia elétrica, ar condicionado, elementos radioativos ou eletrostáticos, poluentes ou outros assemelhados, e nem pelo uso, instalação ou atendimento a outros programas de computador, licenciados ou não, tais como outros aplicativos, bancos de dados, sistema operacional e bibliotecas, bem como danos causados a equipamentos, outros programas de computador, redes, terceiros

de forma direta ou indireta, ou ainda por qualquer outra causa em que não exista culpa exclusiva da CONTRATADA.

14.6. A CONTRATADA não se responsabiliza pelo não funcionamento ou pelo funcionamento inadequado do software em decorrência de falhas nos equipamentos (hardware) do CLIENTE, bem como falhas nas redes de computadores, internet, telecomunicações bancos de dados e locais de armazenamento, todos de responsabilidade única e exclusiva do CLIENTE.

14.7. Serão de responsabilidade do CLIENTE os eventuais danos provocados por atos de seus empregados, prepostos ou de terceiros, tais como: erros de operação, alterações nos arquivos do sistema não realizadas ou autorizadas pela CONTRATADA, bem como aqueles provocados por outros programas (software) ou por falhas nos equipamentos (hardware).

14.8. Serão igualmente de responsabilidade do CLIENTE os eventuais atrasos ou danos decorrentes da inadequação da infraestrutura logística, de informática, elétrica, de internet e de telecomunicações às especificações mínimas e requisitos básicos constantes no presente Contrato e respectivo TERMO DE ADESÃO, ou disponíveis no site da CONTRATADA <<http://www.plugcrm.net>>.

14.9. A CONTRATADA não se responsabiliza por quaisquer artifícios utilizados pelo CLIENTE visando qualquer prática evasiva ou sonegação fiscal.

14.10. As Partes reconhecem e aceitam que a extinção ou a limitação de responsabilidade previstas neste instrumento constituem fator determinante para a contratação dos serviços, e foram devidamente consideradas por ambas as partes na fixação e quantificação da remuneração cobrada pelo sistema e serviços.

14.11 – O CLIENTE se responsabiliza pelos dados e informações inseridas no sistema. A CONTRATADA não será responsável por qualquer rejeição dos arquivos enviados pelo CLIENTE aos órgãos fazendários devido a inconsistências nos dados e informações inseridas no sistema. A CONTRATADA não será responsável por quaisquer resultados, multas, penalidades ou ônus porventura fixados ao CLIENTE pelos órgãos fazendários, ou terceiros.

#### Cláusula Décima Quinta – Dos Preços, Formas e Condições de Pagamento

15.1. Pelos serviços de licença do direito de uso do software objeto deste contrato, bem como pelos serviços de treinamento, suporte e atualização de

versão, o CLIENTE pagará a CONTRATADA os valores pactuados no TERMO DE ADESÃO e/ou no próprio sistema “PLUG CRM”, onde se constarão também a forma, as condições e a data de cada pagamento.

15.2. Em caso de renovações sucessivas deste Contrato, e totalizando-se um período mínimo e contínuo de 12 (doze) meses de utilização do software pelo CLIENTE, a contrapartida financeira prevista no TERMO DE ADESÃO e/ou no próprio sistema “PLUG CRM” sofrerá reajuste com base na variação do IGPM, INPC ou IPCA do período, sendo utilizado aquele que melhor recompor as perdas inflacionárias.

15.3 O atraso no pagamento de qualquer quantia ou parcela prevista no TERMO DE ADESÃO acarretará na obrigação do CLIENTE pagar a CONTRATADA, além da quantia devida, multa moratória de 10% (dez por cento), juros de mora de 0,33% (zero vírgula trinta e três por cento) ao dia, despesas bancárias e eventuais despesas judiciais e extrajudiciais, mais correção monetária pela variação do IGPM, INPC ou IPCA do período, sendo utilizado aquele que melhor recompor as perdas inflacionárias, sem prejuízo do direito à indenização por eventuais perdas e danos suplementares.

15.4 O atraso no pagamento de qualquer quantia ou parcela prevista no TERMO DE ADESÃO poderá implicar, a critério da CONTRATADA e independentemente da ciência do CLIENTE, na suspensão automática da licença de uso do software e demais serviços contratados, podendo a CONTRATADA, para tal, bloquear o acesso e utilização do software, sem prejuízo de demais penalidades previstas em Lei e no presente Contrato.

15.5. O não pagamento dos valores ajustados no TERMO DE ADESÃO, depois de transcorridos 10 (dez) dias da data do respectivo vencimento, poderá implicar, a critério da CONTRATADA, na rescisão de pleno direito do presente instrumento, independentemente de qualquer formalidade judicial ou extrajudicial, podendo a CONTRATADA valer-se de todas as medidas judiciais e/ou extra-judiciais e, inclusive, utilizar-se de medidas de restrição ao crédito e protesto de títulos.

15.6. Sem prejuízo dos pagamentos previstos no TERMO DE ADESÃO, deverá o CLIENTE ressarcir a CONTRATADA das despesas percebidas na locomoção, transporte, alimentação e estadia do(s) profissional(is) designado(s) para a prestação de serviços contratados, mediante a apresentação dos respectivos recibos, independentemente se esta análise presencial foi efetuada na cidade sede da CONTRATADA, ou não.

15.7. Na eventualidade do não recebimento da fatura ou boleto em tempo hábil, o CLIENTE deverá comunicar imediatamente à CONTRATADA, até o dia anterior à respectiva data do vencimento, ocasião em que a CONTRATADA

informará outra forma de se realizar o respectivo pagamento, sob pena de não isentar o CLIENTE das penalidades decorrentes de atrasos no pagamento.

15.8. Na eventualidade da alteração e/ou imposição de obrigação tributária que acresça o valor dos serviços a serem contratados, o CLIENTE desde já concorda e autoriza o repasse dos respectivos valores, obrigando-se pelos respectivos pagamentos.

15.9. Na hipótese de ser reconhecida a inconstitucionalidade, não incidência, isenção ou qualquer outra forma de desoneração de 01 (um) ou mais tributos recolhidos pela CONTRATADA, o CLIENTE desde já autoriza e cede à CONTRATADA o direito de ressarcir/recuperar este(s) tributo(s) recolhido(s) indevidamente, independentemente de sua ciência ou manifestação posterior.

15.10. O CLIENTE reconhece que todas as empresas autorizadas a se utilizar do sistema, sejam ou não integrantes do mesmo grupo econômico, são responsáveis solidárias pelos pagamentos e todas as obrigações que decorrerem do presente instrumento, inclusive pelo pagamento das penalidades e outras sanções previstas em Lei e neste contrato.

15.11. Caso o CLIENTE faça a contratação do serviço por período maior que 6 (seis) meses e desista da contratação realizada, a CONTRATADA deve restituir, em até 30 (trinta) dias, 70 (setenta) por cento do valor proporcional ao período restante da vigência do presente instrumento, com objetivo de recompor perdas administrativas.

#### Cláusula Décima Sexta – Das Obrigações e Responsabilidades da CONTRATADA

16.1. São as seguintes obrigações da CONTRATADA:

16.1.1. Licenciar o uso do software objeto deste Contrato ao CLIENTE por prazo determinado, a partir da ciência comprovada de sua adesão ao presente Contrato, software este especificamente delimitado no TERMO DE ADESÃO.

16.1.2. Prestar os serviços de treinamento, suporte e atualização de versão, caso efetivamente estipulado no TERMO DE ADESÃO, observados os limites e condições previstas neste instrumento e respectivo TERMO DE ADESÃO.

16.1.3. Garantir o uso regular do software pelo prazo determinado de 03 (três) meses contados da adesão pelo CLIENTE ao presente instrumento, mediante a correção de eventuais falhas detectadas, ressalvados os limites e restrições previstas em Lei e no presente instrumento.

16.1.4. Respeitar e se submeter fielmente à totalidade das cláusulas e condições pactuadas no presente instrumento.

16.2. A CONTRATADA garante que a licença de uso do software objeto do presente Contrato não infringe direitos autorais, patrimoniais ou quaisquer outros direitos de terceiros e que, a justo título, está autorizada a proceder a presente licença de uso.

#### Cláusula Décima Sétima – Das Obrigações e Responsabilidades do CLIENTE

17.1. São as seguintes obrigações do CLIENTE:

17.1.1. Pagar, pontualmente, os valores relativos à licença de uso de software e demais serviços contratados, de acordo com a quantia, forma e datas pactuadas no TERMO DE ADESÃO.

17.1.2. Fazer uso do software de acordo com a Lei e bons costumes, bem como de acordo com os limites e condições previstas no TERMO DE ADESÃO, no presente Contrato, em seus ANEXOS e eventuais ADITIVOS.

17.1.3. Manter pessoal habilitado, capacitado e apto para operar o software contratado.

17.1.4. Facilitar o acesso dos técnicos da CONTRATADA às suas instalações, sobretudo no que se refere às respectivas estações informatizadas de trabalho (computadores);

17.1.5. Comunicar à CONTRATADA, por escrito, qualquer instalação, em seu sistema de informática, de novos programas (softwares), aplicativos ou periféricos (hardwares) que interfiram no perfeito funcionamento do software, com antecedência mínima de 15 (quinze) dias.

17.1.6. Comunicar à CONTRATADA, por escrito, quaisquer mudanças na configuração de programas (softwares), aplicativos ou periféricos (hardwares) já instalados que interfiram no perfeito funcionamento do software, com antecedência mínima de 15 (quinze) dias.

17.1.7. Atender às solicitações da CONTRATADA no tocante às especificações mínimas e configuração básicas dos micro computadores e requisitos de instalação do ambiente, como um todo.

17.1.8. Reembolsar à CONTRATADA as despesas suportadas com deslocamento, transporte, alimentação e estadia, mediante apresentação dos respectivos recibos.

17.1.9. Não permitir que pessoas estranhas ou não autorizadas pela CONTRATADA prestem qualquer tipo de serviço no software contratado.

17.1.10. Respeitar os direitos autorais e de propriedade intelectual do software, de propriedade única e exclusiva da CONTRATADA, comunicando imediatamente à CONTRATADA, no prazo de 24 (vinte e quatro) horas, sobre a existência de quaisquer ações judiciais, ou procedimentos extrajudiciais que tiver conhecimento, relativos à propriedade intelectual do software, nomes, marcas, logotipos e demais signos distintivos.

17.1.11. Assegurar a devida confidencialidade das informações, documentos e demais particularidades do software, lhe repassadas em virtude do presente Contrato, garantindo a utilização de tais informações unicamente para os fins contratados.

17.1.12. Restituir à CONTRATADA o software contratado, bem como a totalidade das informações, documentos, arquivos e demais particularidades que porventura teve acesso durante a vigência do presente Contrato, em caso de rescisão ou término, por qualquer motivo, do presente instrumento.

17.1.13. Fazer o bom uso do software, sendo vedada a utilização do programa para outros fins não contratados ou em desacordo com a legislação vigente.

17.1.14. Promover backups das informações e/ou banco de dados inseridos no software.

17.1.15. Colaborar com a CONTRATADA no tocante a prestação dos serviços contratados, cumprindo todas as determinações previstas nas cláusulas décima primeira a décima terceira deste instrumento.

17.1.16. Contratar e responsabilizar pelos serviços de telecomunicações, acesso à internet e de segurança lógica de rede.

17.1.17. Respeitar e se submeter fielmente à totalidade das cláusulas e condições pactuadas no presente instrumento.

17.1.18. A CONTRATADA tem o direito de excluir todos os dados registrados na ferramenta, em no mínimo 30 (trinta) dias após o cancelamento da cessão de uso dos serviços. Caso a CONTRATANTE não tenha feito o backup das informações por dentro da ferramenta, através de funcionalidade disponível no sistema, antes do cancelamento, a mesma deve solicitar os dados antes de serem excluídos definitivamente.

17.1.18.1. A CONTRATADA deve enviar os dados solicitados em até 7 (sete) dias úteis.



17.1.18.2. A CONTRATADA não se responsabiliza pelas informações perdidas na conta da CONTRATANTE, em caso de não ter feito backup ou a solicitação, em até 30 (trinta) dias após o cancelamento dos serviços.

17.2. Fica expressamente vedado ao CLIENTE estabelecer vínculo contratual, com ou sem natureza empregatícia, para com atual(is) ou ex-empregado(s), sócio(s), colaboradore(s), ou prestadores de serviços que trabalha(m) ou tenha(m) se desligado da CONTRATADA, pelo prazo de 02 (dois) anos após o respectivo desligamento, sob pena de rescisão do presente Contrato e obrigação do CLIENTE pagar à CONTRATADA multa penal, não compensatória, no importe equivalente a 40 (quarenta) salários mínimos, sem prejuízo da incidência de outras penalidades previstas em Lei e neste instrumento.

#### Cláusula Décima Oitava – Da Confidencialidade

18.1. As partes, por si, seus representantes, prepostos, empregados, gerentes ou procuradores, obrigam-se a manter sigilo sobre quaisquer informações confidenciais. Para os fins deste termo, a expressão "Informações Confidenciais" significa toda e qualquer informação verbal ou escrita obtida, direta ou indiretamente, pelas partes, em função da presente contratação, bem como informações sigilosas relativas ao negócio jurídico pactuado. Tais obrigações permanecerão em vigor mesmo após a rescisão ou término do contrato.

18.2. As informações confidenciais compreendem quaisquer dados, materiais, documentos, especificações técnicas ou comerciais, ou dados gerais em razão do presente contrato, de que as partes venham a ter acesso ou conhecimento, ou ainda que lhes tenham sido confiados, não podendo, sob qualquer pretexto ou desculpa, omissão, culpa ou dolo, revelar, reproduzir ou deles dar conhecimento a pessoas estranhas a essa contratação, salvo se houver consentimento expresso e conjunto das partes.

18.3. A confidencialidade deixa de ser obrigatória, se comprovado documentalmente que as informações confidenciais:

18.3.1. Estavam no domínio público na data da celebração do presente contrato;

18.3.2. Tornaram-se parte do domínio público depois da data de celebração do presente contrato, por razões não atribuíveis à ação ou omissão das partes;

18.3.3. Foram reveladas em razão de qualquer ordem, decreto, despacho, decisão ou regra emitida por qualquer órgão judicial, legislativo ou executivo que imponha tal revelação.

#### Cláusula Décima Nona – Da Autonomia e Independência Entre as Partes

19.1. Este contrato obriga as partes tão somente na extensão e nos termos aqui acordados. O presente contrato não constitui qualquer espécie de associação entre as partes, sendo certo que: (i) as partes neste contrato são autônomas e independentes entre si; (ii) Não existe qualquer elemento que caracterize relação de trabalho; (iii) nenhuma disposição deste contrato deverá ser interpretada no sentido de criar qualquer vínculo societário, trabalhista, previdenciário ou tributário entre as partes ou os funcionários das mesmas, permanecendo cada parte responsável pelo recolhimento dos encargos trabalhistas e previdenciários de seus respectivos funcionários, ou parceiros, bem como pelo pagamento dos tributos e contribuições, inclusive sociais, incidentes sobre suas respectivas atividades; e, (iv) inexistente e inexistirá solidariedade ativa ou passiva de qualquer natureza entre as partes, respondendo cada qual na medida de sua participação e obrigações.

#### Cláusula Vigésima – Das Comunicações

20.1. O recebimento e/ou envio de todas e quaisquer Informações decorrentes deste Contrato serão efetuadas através dos endereços físicos e eletrônicos informados pelas partes no presente Contrato e no TERMO DE ADESÃO, sendo que em caso de alteração de qualquer dos referidos endereços, deverá a parte informar à outra desta modificação.

20.2. As conseqüências advindas do não atendimento, por qualquer das partes, do disposto no item acima desta Cláusula, serão da inteira responsabilidade da parte omissa.

#### Cláusula Vigésima Primeira – Da Vigência

21.1. O presente contrato é celebrado pelo prazo de 01 (um) mês, no caso de contratação de planos mensais, 6 (seis) meses, no caso de contratação de planos semestrais, e 12 (doze) meses, no caso de contratação de planos

anuais, contados da data da realização pelo CLIENTE de 01 (um) dos eventos designados na Cláusula Segunda do presente Contrato, o que ocorrer primeiro, sendo renovado automática e sucessivamente, segundo as mesmas cláusulas e condições aqui determinadas, salvo em caso de manifestação formal por qualquer das partes, em sentido contrário, no prazo de 10 (dez) dias anterior ao seu término.

21.1.1. Denunciado o presente contrato até o prazo de 10 (dez) dias antes de seu término, deverão as partes, contudo, cumprir todas as obrigações que lhe competem até o fim do período de vigência previsto contratualmente, devendo ainda, a parte denunciante, estar em dia com todas suas obrigações contratuais.

21.2. Renovado automaticamente o presente Contrato, ao CLIENTE será concedida uma nova licença de uso do sistema indicado no TERMO DE ADESÃO, permanecendo o CLIENTE obrigado ao pagamento da contrapartida financeira, já prevista no TERMO DE ADESÃO. Em caso de renovações sucessivas deste Contrato, e totalizando-se um período mínimo e contínuo de 12 (doze) meses de utilização do software pelo CLIENTE, a contrapartida financeira prevista no TERMO DE ADESÃO e/ou no próprio sistema “PLUG CRM” sofrerá reajuste com base na variação do IGPM, INPC ou IPCA do período, sendo utilizado aquele que melhor recompor as perdas inflacionárias.

## Cláusula Vigésima Segunda – Da Rescisão

22.1. Ocorrendo quaisquer das hipóteses adiante elencadas, gerará a parte contrária a faculdade de rescindir de pleno direito o presente instrumento, a qualquer tempo e independente de formalidade judicial ou extrajudicial, recaindo a parte infratora nas penalidades previstas em Lei e neste Contrato:

22.1.1. Infração a quaisquer cláusulas ou condições aqui pactuadas;

22.1.2. Violação dos Direitos Autorais e de Propriedade Intelectual;

22.1.3. Atraso no pagamento em período superior a 10 (dez) dias;

22.1.4. Se qualquer das partes for submetida a procedimento de recuperação judicial, extrajudicial, falência, intervenção, liquidação ou dissolução da sociedade, bem como a configuração de situação pré-falimentar ou de pré-insolvência, inclusive com títulos vencidos e protestados ou ações de execução que comprometam a solidez financeira da empresa;

22.2. Poderá ser rescindido o presente Contrato, não cabendo indenização ou ônus de qualquer natureza de parte a parte, nas seguintes hipóteses:

22.2.1. Em caso de notificação por escrito à parte contrária no prazo de até 10 (dez) dias antes do término de vigência deste instrumento.

22.2.1.1. Denunciado o presente contrato até o prazo de 10 (dez) dias antes de seu término, deverão as partes, contudo, cumprir todas as obrigações que lhe competem até o fim do período de vigência previsto contratualmente, devendo ainda, a parte denunciante, estar em dia com todas suas obrigações contratuais.

22.2.2. Por comum acordo das partes, a qualquer momento, mediante termo por escrito, redigido e assinado pelas partes na presença de duas testemunhas;

22.2.3. Em virtude de caso fortuito ou força maior, desde que a causa que originou o caso fortuito ou força maior perdure por um período superior a 60 (sessenta) dias contados da data de sua ocorrência.

22.2.4. Caso a CONTRATANTE faça a efetivação de planos semestrais ou anuais, mas cancele o serviço prestado antes do fim do período contratado, a ferramenta continuará disponível para acesso, até o prazo definido. Caso o CLIENTE exija a restituição financeira do pagamento realizado, a demanda deverá ser solicitada, por escrito, para que o estorno seja programado pela CONTRATANTE, em até 30 dias, contados a partir do momento da solicitação.

22.3. A rescisão ou extinção do presente contrato por qualquer modo, acarretará:

22.3.1. A interrupção definitiva do acesso pelo CLIENTE ao sistema e a paralisação imediata de todas as obrigações contratuais da CONTRATADA, tornando-se exigível todas as parcelas vencidas. Sendo necessário o acesso da CONTRATADA ao local da utilização do software pelo CLIENTE, este obriga-se a disponibilizar acesso ao local, podendo nomear pessoa ou técnico de sua confiança para acompanhar os trabalhos.

22.3.2. A obrigação do CLIENTE ao pagamento de qualquer saldo devedor, se existente, acrescido das penalidades moratórias e correção monetária prevista neste instrumento, sem prejuízo das demais penalidades aplicáveis.

22.3.3. A perda pelo CLIENTE dos direitos e prestações ora ajustadas, desobrigando a CONTRATADA de quaisquer obrigações relacionadas neste instrumento.

22.3.4. A obrigação do CLIENTE em devolver todas as informações, documentação técnica ou comercial, arquivos de programas e bancos de dados referentes ao software objeto deste contrato em todos os tipos de mídia em que estiverem disponíveis, os equipamentos, os materiais, documentos ou

ainda dados gerais que venham a ter acesso ou conhecimento, ou ainda que tenham sido ao CLIENTE confiados em razão do presente contrato.

22.3.4.1 O estorno do valor pago só será aplicado após cancelamento na própria ferramenta e solicitação por escrito, sendo aplicada apenas a planos anuais e/ou semestrais.

22.3.4.2 O valor a ser restituído será proporcional a 70 (setenta) por cento do período que relativo à data da solicitação de cancelamento, precedido pela solicitação por escrito, e a data de vigência da CESSÃO DE USO do software, para suprir despesas administrativas.

22.4. As Cláusulas deste Contrato e de seus Anexos que por sua natureza tenham caráter permanente e contínuo, especialmente as relativas aos direitos autorais, de propriedade intelectual, confidencialidade, não concorrência e responsabilidade, subsistirão à sua rescisão ou término, independente da razão de encerramento deste Contrato.

#### Cláusula Vigésima Terceira – Das Penalidades

23.1. No caso de descumprimento pelo CLIENTE de qualquer cláusula ou obrigação ajustada neste instrumento, este se sujeitará ao pagamento de multa penal não compensatória, em favor da CONTRATADA, no importe equivalente ao valor total pago pelo CLIENTE frente à licença de uso do software e demais serviços previstos no TERMO DE ADESÃO.

23.2. No caso específico de desrespeito aos direitos autorais e de propriedade intelectual da CONTRATADA, os valores previstos no item anterior serão majorados para 04 (quatro) vezes o valor pago pelo CLIENTE frente a licença de uso do software e demais serviços previstos no TERMO DE ADESÃO, valores estes assim considerados ainda como indenização mínima a ser paga pelo CLIENTE, que fica obrigado ao pagamento de indenização por danos suplementares.

#### Cláusula Vigésima Quarta – Das Disposições Finais

24.1. O não exercício pela CONTRATADA de qualquer direito que lhe seja outorgado pelo presente contrato ou pela Lei ou, ainda, sua eventual tolerância quanto a infrações contratuais por parte do CLIENTE, não importará em

renúncia de quaisquer de seus direitos, novação ou perdão de dívida nem alteração de cláusulas contratuais.

24.2. A CONTRATADA poderá ceder a terceiros, no todo ou em parte, os direitos e obrigações impostos por este instrumento, para quem e na forma que lhe convier.

24.3. A celebração deste contrato não implica cessão ou transferência de quaisquer direitos autorais e de propriedade intelectual entre a CONTRATADA e o CLIENTE.

24.4. As partes garantem que este contrato não viola quaisquer obrigações assumidas perante terceiros, somente podendo ser alterado através de documento escrito, devidamente assinado.

24.5. Se uma ou mais disposições deste Contrato vier a ser considerada inválida, ilegal, nula ou inexecutável, a qualquer tempo e por qualquer motivo, tal vício não afetará o restante do disposto neste mesmo instrumento, que continuará válido e será interpretado como se tal provisão inválida, ilegal, nula ou inexecutável nunca tivesse sido parte da contratação.

24.6. As disposições deste Contrato e de seus ANEXOS refletem a íntegra dos entendimentos e acordos entre as partes com relação ao objeto deste Contrato, prevalecendo sobre entendimentos, contratos ou propostas anteriores, escritas ou verbais.

#### Cláusula Vigésima Quinta – Da Legislação Aplicável

25.1. O presente instrumento regula-se pela Lei n.º 9.609, de 19 de fevereiro de 1998, com aplicação subsidiária da Lei n.º 9.610, de mesma data, bem como da Lei 10.406/2002.

#### Cláusula Vigésima Sexta– Do Foro

23.1. As partes elegem o foro da Comarca de Belo Horizonte/MG como o único e exclusivo foro competente para apreciar qualquer dúvida, interpretação ou litígio decorrente do presente contrato, excluindo-se qualquer outro, por mais privilegiado que seja.

Belo Horizonte/MG, 14 de fevereiro de 2014.