## CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS

### PARTES

**CONTRATADA:** SINAPSE LTDA, pessoa jurídica de direito privado inscrita no CNPJ/MF sob n.º 59.551.107/0001-70, com sede na Rua Marechal Deodoro, n.º 319, Sala 01, Centro, CEP 13870-223, São João da Boa Vista - SP; ora denominada apenas **"CONTRATADA"**;

**CONTRATANTE:** {{RAZAO\_SOCIAL}}, pessoa jurídica, inscrita no CNPJ sob n.º{{CNPJ}}, com sede no endereço {{ENDERECO}}, neste ato representada na forma de seus atos constitutivos, doravante denominada simplesmente **"CONTRATANTE"**.

As partes, acima identificadas, declaram expressamente que o presente contrato é celebrado entre pessoas jurídicas (B2B), inexistindo relação de consumo, não se aplicando o disposto no Código de Defesa do Consumidor (Lei nº 8.078/90).

As Partes declaram, ainda, que: (i) possuem plena capacidade técnica, operacional, econômica e jurídica para contratar e cumprir as obrigações aqui assumidas; (ii) tiveram oportunidade de ler, discutir e negociar as cláusulas deste instrumento, podendo contar com assessoria jurídica de sua confiança; e (iii) inexistem vulnerabilidade, dependência técnica exclusiva ou hipossuficiência que descaracterizem o ambiente empresarial desta contratação, sendo a presente alocação de riscos compatível com a natureza do serviço.

As partes declaram também que têm entre si justo e contratado o presente Contrato de Prestação de Serviços de Automação de Recuperação de Vendas, que se regerá pelas cláusulas e condições seguintes:

### CLÁUSULA 1ª – DO OBJETO

1.1. O objeto deste contrato é a prestação, pela CONTRATADA, de serviços especializados de recuperação de vendas do CONTRATANTE por meio de IA conversacional e automações, incluindo, sem se limitar a:

a) identificação de oportunidades de recuperação (pix/boletos não pagos, carrinhos abandonados, cartões recusados);

b) abordagem ativa e conversacional via WhatsApp, com fluxos de tratamento de objeção e reconversão, treinados no tom de voz da marca do CONTRATANTE;

c) onboarding e boas-vindas a todos os novos compradores dos produtos atrelados à esteira, com o objetivo de reduzir cancelamentos precoces e reembolsos; bem como execução de estratégias de Upsell, consistentes na oferta de upgrade vinculada ao Produto Principal (incluindo ajustes de condições, bônus e/ou condições comerciais), apresentada ao cliente dentro da jornada de compra, recuperação, onboarding ou relacionamento, com o objetivo de maximizar conversão e reduzir perdas, observadas as integrações disponíveis e as regras de atribuição previstas neste Contrato, sendo as compras aprovadas de Upsell consideradas Vendas Adicionais, nos termos da Cláusula 2.4;

d) execução de estratégias de Downsell, consistentes na oferta alternativa vinculada ao Produto Principal (incluindo ajustes de condições, bônus e/ou condições comerciais), apresentada ao cliente dentro da jornada de compra, recuperação, onboarding ou relacionamento, com o objetivo de maximizar conversão e reduzir perdas, observadas as integrações disponíveis e as regras de atribuição previstas neste Contrato, sendo as compras aprovadas de Downsell consideradas Vendas Adicionais, nos termos da Cláusula 2.4;

e) integrações técnicas com as plataformas de *checkout*, *gateways*/processadores de pagamento e plataformas de afiliados utilizadas pelo CONTRATANTE, desde que disponibilizem APIs e/ou *webhooks* suficientes para a operação;

f) provisionamento de *dashboards* e relatórios de *performance*.

1.2. Os serviços serão prestados remotamente, por meios digitais. Havendo necessidade e acordo mútuo, poderá ocorrer atendimento presencial em situações excepcionais.

1.3. A implantação inicial observará o *onboarding* definido pela CONTRATADA, dependendo do envio, pelo CONTRATANTE, das credenciais, permissões, links e demais informações técnicas e de produtos solicitadas. O cumprimento dos prazos estabelecidos depende expressamente da devida colaboração do CONTRATANTE.

1.4. O prazo para a implantação da Recupera.ia é de até 15 (quinze) dias úteis e só passa a ser contado após o envio, pelo CONTRATANTE, dos itens citados na Cláusula 1.3.

1.4.1. Para fins de contagem do prazo de implantação previsto na Cláusula 1.4, as Partes reconhecem que a operação poderá depender de etapas de análise e/ou aprovação de mensagens, templates e conteúdos por plataformas de terceiros, em especial a Meta/WhatsApp (inclusive por meio de BSP). Assim, o prazo de implantação somente terá início (ou será retomado) após: (i) o envio, pelo CONTRATANTE, dos itens citados na Cláusula 1.3; e (ii) a aprovação, pela Meta/WhatsApp, das mensagens/templates necessários ao disparo. Eventuais reprovações, solicitações de ajustes ou atrasos de aprovação por tais terceiros suspenderão a contagem do prazo, sem caracterizar inadimplemento da CONTRATADA.

1.5. Para viabilizar o rastreio e a atribuição de resultados, o CONTRATANTE autorizará a configuração dos mecanismos técnicos necessários, conforme detalhado na Cláusula 2ª.

1.6. Escopo de Produtos e Esteiras Adicionais. O valor da Taxa de Manutenção (Mensalidade) descrito na Cláusula 2ª contempla a configuração e recuperação de vendas para 01 (uma) esteira de produtos do CONTRATANTE, composta por até 03 (três) ofertas diretamente encadeadas entre si, sendo: (i) 01 (um) produto principal; (ii) 01 (um) upsell; e (iii) 01 (um) downsell, todos pertencentes ao mesmo funil de vendas.

**1.6.1.** A inclusão de esteiras de produtos adicionais, entendidas como novos funis de vendas com suas próprias combinações de produto principal, upsell e/ou downsell, poderá ser realizada mediante o pagamento de uma taxa adicional fixa de R$ 300,00 (trezentos reais) por esteira extra inserida na operação.

**1.6.2.** O pagamento da taxa de esteira adicional soma-se à mensalidade base e aumenta proporcionalmente a Franquia de Consumo Tecnológico descrita na Cláusula 2.9.

### CLÁUSULA 2ª – DOS PLANOS, REMUNERAÇÃO, TAXAS E ATRIBUIÇÕES

2.1. O CONTRATANTE contrata o Plano Mensal, com Taxa de Manutenção de R$ 597,00 (quinhentos e noventa e sete reais), que compreende 01 (uma) esteira de produtos, nos termos do item 1.6, acrescida de R$ 300,00 (trezentos reais) por cada esteira adicional contratada, conforme item 1.6.1, por mês, paga antecipadamente via checkout e emissão de NFS-e.

2.2. Além da Taxa de Manutenção, a CONTRATADA fará jus à Comissão de Performance de 20% (vinte por cento) sobre:

a) o valor bruto das Vendas Recuperadas do Produto Principal, na forma da Cláusula 2.3; e

b) o valor bruto das vendas aprovadas das ofertas de Upsell e Downsell vinculadas à esteira de produtos do CONTRATANTE, consideradas Vendas Adicionais, nos termos da Cláusula 2.4.

2.2.1. A Comissão de Performance será sempre calculada sobre o valor bruto da venda aprovada, sem qualquer dedução de descontos, estornos, reembolsos, chargebacks ou outros ajustes posteriores, observado o disposto na Cláusula 2.8.

2.3. Definição de “Venda Recuperada do Produto Principal”. Considera-se Venda Recuperada a compra aprovada do Produto Principal da esteira de produtos do CONTRATANTE que:

a) decorra da regularização de uma oportunidade de recuperação previamente não concluída (como carrinho abandonado, boleto/PIX gerado e não pago, cartão recusado ou situação equivalente apontada em relatório); e

b) seja realizada em até 30 (trinta) dias corridos contados do último contato de recuperação efetuado pela IA da CONTRATADA com o potencial cliente, por meio dos canais integrados; e

c) esteja vinculada ao funil de vendas definido para o Produto Principal nos termos da Cláusula 1.6.

2.3.1. Para fins desta cláusula, considera-se “contato e atendimento de recuperação” qualquer interação realizada por meio das ferramentas tecnológicas, fluxos automatizados, mensagens enviadas via API oficial do WhatsApp, ou outros canais integrados à infraestrutura da CONTRATADA, desde que tais interações estejam registradas em seus logs de atendimento.

2.3.2. Caso o mesmo cliente realize mais de um pedido do Produto Principal dentro da janela de 30 (trinta) dias corridos contados do último atendimento de recuperação, todas as compras aprovadas desse Produto Principal nesse período poderão ser consideradas Vendas Recuperadas, desde que vinculadas à mesma jornada de recuperação e observados os critérios de atribuição previstos na Cláusula 2.6.

2.4. Definição de “Vendas Adicionais” (Upsell e Downsell). Consideram-se Vendas Adicionais as compras aprovadas das ofertas de Upsell e/ou Downsell vinculadas ao Produto Principal da esteira de produtos do CONTRATANTE, desde que:

a) sejam apresentadas ao cliente dentro da mesma jornada de compra, recuperação, onboarding ou relacionamento operada pela IA da CONTRATADA; e  
b) a aprovação da compra ocorra em até 30 (trinta) dias corridos contados do último atendimento, interação ou mensagem relevante enviada pela IA ao cliente, relacionada ao funil em questão; e  
c) haja comprovação de vínculo entre a interação da IA e o pedido pago, nos termos das provas de atribuição descritas na Cláusula 2.6.

2.4.1. As Vendas Adicionais de Upsell e Downsell são vendas comissionáveis para todos os fins deste Contrato e integram o conceito de “Resultado” para a Garantia de Resultado prevista na Cláusula 3ª.

2.5. Prioridade ao Repasse Automático (*Split* de Pagamento).

2.5.1. A remuneração por comissão será, prioritariamente, paga por divisão automática do pagamento (*split*) diretamente na plataforma de *checkout* ou *gateway* de pagamento do CONTRATANTE.

2.5.2. O CONTRATANTE obriga-se a implementar e manter ativa a configuração técnica que viabilize o repasse automático do comissionamento tornando a CONTRATADA afiliada aos infoprodutos da esteira.

2.5.3. Caso a plataforma não ofereça tais funcionalidades, a comissão será paga via faturamento manual, conforme cláusula 2.7.

2.6. Conflito de Comissões e Provas de Atribuição.

2.6.1. O pagamento de comissões pela plataforma a terceiros (ex: afiliados do CONTRATANTE) não anula a obrigação de remunerar a CONTRATADA pela Venda Recuperada e pelas Vendas Adicionais definidas na Cláusula 2.4.

2.6.2. A atribuição será comprovada por: (a) registros de atendimento da IA anteriores à compra; e (b) compatibilidade de dados do comprador (nome, telefone, e-mail, CPF ou IP) entre o atendimento e o pedido pago.

2.6.3. Regra de Prioridade (Last Touch da Recupera.ia). Para fins de apuração de comissão, considerar-se-á atribuída à atuação da Recupera.ia a compra aprovada cujo comprador tenha recebido contato e/ou atendimento de recuperação pela IA, registrado em logs, dentro da janela prevista nas Cláusulas 2.3 e/ou 2.4, desde que observadas as provas de atribuição do item 2.6.2. A existência de outros canais de marketing, afiliados ou comissionamentos a terceiros não descaracteriza a atribuição, salvo se as Partes pactuarem, por escrito, regra distinta em aditivo.

2.6.4. Integridade e Disponibilidade de Dados. O CONTRATANTE obriga-se a manter a integridade e a disponibilidade das informações mínimas necessárias à conciliação e atribuição (ex.: nome/telefone/e-mail/CPF/IP e eventos de checkout/gateway), bem como a não implementar medidas destinadas a impedir a conciliação de dados (ex.: bloqueio de webhooks essenciais, mascaramento deliberado de identificadores ou remoção de parâmetros/tags acordados). Na hipótese de inviabilização relevante da conciliação por ato ou omissão do CONTRATANTE, a CONTRATADA poderá apurar a atribuição com base em seus próprios logs e nas fontes remanescentes disponíveis, devendo disponibilizar demonstrativo e mantendo-se o direito de auditoria do CONTRATANTE nos termos do Parágrafo único desta cláusula.

Parágrafo único: O CONTRATANTE poderá, mediante solicitação formal, auditar os relatórios e registros de atendimento utilizados para a apuração das comissões, no prazo de até 10 (dez) dias corridos após o recebimento do relatório mensal. A ausência de contestação formal e fundamentada dentro desse prazo implicará aceite dos relatórios para todos os fins, autorizando a cobrança e/ou manutenção dos repasses. Eventuais auditorias deverão preservar sigilo e não poderão implicar acesso a códigos-fonte, prompts, modelos, fluxos proprietários ou segredos comerciais da CONTRATADA, limitando-se às evidências de atribuição (logs e compatibilidade de dados).

2.7. Prazos e Faturamento Manual.

2.7.1. Para vendas não processadas via split, a apuração ocorrerá do dia 1º ao dia 10 do mês seguinte, considerando as compras aprovadas no mês civil imediatamente anterior e classificadas como Vendas Recuperadas e Vendas Adicionais, nos termos das Cláusulas 2.3 e 2.4, independentemente do mês em que tenha ocorrido o atendimento de recuperação.

2.7.2. O pagamento via PIX deverá ser realizado em até 30 (trinta) dias após o fechamento das vendas do mês civil apurado. O atraso superior a 5 (cinco) dias ensejará multa de 10%, juros de 1% ao mês e correção pelo IPCA.

2.8. Cancelamentos e Chargebacks. A comissão sobre qualquer venda comissionável (incluindo Vendas Recuperadas do Produto Principal e Vendas Adicionais de Upsell e Downsell) é devida no momento da aprovação da compra. Eventos posteriores, como cancelamentos ou chargebacks que ocorram após a confirmação da venda, não afetam a comissão já paga ou devida à CONTRATADA.

2.9. Franquia de Consumo Tecnológico por Esteira de Produtos (Tokens de IA + API Oficial do WhatsApp + Linha Telefônica). Do valor pago a título de Taxa de Manutenção, a CONTRATADA destinará, para cada esteira de produtos contemplada nos itens 1.6 e 1.6.1, o montante máximo de R$ 300,00 (trezentos reais) mensais, que engloba, de forma conjunta e indivisível:

i) o custo de consumo de tokens de inteligência artificial (GPT) utilizados na operação padrão da Recupera.ia;

ii) o custo de consumo de conversas da API Oficial do WhatsApp, incluindo os valores cobrados por provedores/BSP e pela Meta; e

iii) o custo da linha telefônica (número de WhatsApp) utilizada para a operação da conta de WhatsApp Business/API em nome do CONTRATANTE, limitada à linha disponibilizada ou indicada pela CONTRATADA para utilização no âmbito deste Contrato.

2.9.1. Excedente de Consumo Tecnológico. Caso, em determinado mês, a soma dos custos previstos nas alíneas (i), (ii) e (iii) do caput desta cláusula ultrapasse o valor da franquia de R$ 300,00 (trezentos reais) por esteira de produtos, o valor excedente será repassado ao CONTRATANTE, a título de reembolso operacional, desde que observadas, cumulativamente, as seguintes condições:

a) comunicação prévia pela CONTRATADA, contendo estimativa do consumo extraordinário e seus impactos financeiros; e

b) autorização expressa do CONTRATANTE, por escrito (inclusive por e-mail ou aceite em sistema/plataforma), para continuidade da operação naquele novo patamar de consumo.

2.9.2. Ajuste de Operação em Caso de Não Autorização. Na ausência de autorização expressa do CONTRATANTE para o consumo extraordinário nos termos do item 2.9.1, a CONTRATADA poderá, a seu exclusivo critério, reduzir o volume de disparos, interações, testes ou fluxos automatizados, de forma a manter o custo dentro do limite da franquia prevista no caput desta cláusula, sem que tal ajuste seja considerado inadimplemento contratual.

2.9.3. Forma de Pagamento do Excedente. Eventuais valores excedentes de consumo tecnológico devidamente autorizados serão faturados pela CONTRATADA e deverão ser pagos pelo CONTRATANTE, via PIX, em até 30 (trinta) dias contados do fechamento do mês civil apurado. O atraso superior a 5 (cinco) dias acarretará a incidência de multa moratória de 10% (dez por cento) sobre o valor em aberto, juros de 1% (um por cento) ao mês, pro rata, e correção monetária pelo IPCA, ou índice que venha a substituí-lo.

### CLÁUSULA 3ª – GARANTIA DE RESULTADO

3.1. Garantia de Resultado Global. A CONTRATADA garante que, nos primeiros 90 (noventa) dias de atuação da Recupera.ia, o serviço gerará um Resultado Mínimo Garantido equivalente a, no mínimo, 2 (duas) vezes o valor total investido pelo CONTRATANTE a título de Taxas de Manutenção no mesmo período.

Parágrafo Primeiro: Para fins desta cláusula, considera-se “Investimento” o somatório de todas as Taxas de Manutenção efetivamente pagas pelo CONTRATANTE à CONTRATADA, em relação a todas as esteiras de produtos contratadas, durante os 90 (noventa) dias iniciais de operação.

Parágrafo Segundo: Considera-se “Resultado” o somatório do valor bruto de todas as vendas comissionáveis geradas ou atribuídas à atuação da Recupera.ia, independentemente do produto, incluindo:

a) as Vendas Recuperadas do Produto Principal, na forma da Cláusula 2.3; e

b) as Vendas Adicionais de Upsell e Downsell, na forma da Cláusula 2.4; bem como outras modalidades de vendas que, nos termos deste Contrato, sejam passíveis de Comissão de Performance em favor da CONTRATADA.

Parágrafo Terceiro: O Resultado Mínimo Garantido corresponderá exatamente a 2 (duas) vezes o Investimento. A título meramente exemplificativo, se o Investimento total em Taxas de Manutenção nos 90 (noventa) dias for de R$ 2.000,00 (dois mil reais), o Resultado Mínimo Garantido será de R$ 4.000,00 (quatro mil reais) em vendas comissionáveis, independentemente do produto ou oferta dentro das esteiras contratadas.

Parágrafo Quarto: Os 90 (noventa) dias da garantia se iniciam oficialmente na data da entrega da Implantação Inicial.

3.2. Fórmula da Garantia. Respeitadas as definições acima, a CONTRATADA garante que o Resultado apurado nos primeiros 90 (noventa) dias será igual ou superior ao Resultado Mínimo Garantido, definido como o dobro (2x) do Investimento do CONTRATANTE em Taxas de Manutenção no período.

*Exemplo referencial:* Para um plano de R$ 597,00 mensais, a meta mínima de resultado é de R$ 3.582,00 (Dobro de R$ 1.791,00).

3.3. Condições de Elegibilidade à Garantia. A aplicação da Garantia de Resultado prevista nesta cláusula está condicionada ao cumprimento, pelo CONTRATANTE, de todas as seguintes condições:

a) Durante o período de 90 (noventa) dias, o CONTRATANTE deverá gerar um volume mínimo de Oportunidades Totais de Monetização (entendidas como carrinhos abandonados, boletos/PIX gerados e não pagos, transações recusadas ou outras situações equivalentes passíveis de atuação da Recupera.ia), abrangendo todos os produtos e ofertas das esteiras contratadas, cujo valor bruto potencial seja igual ou superior a 10 (dez) vezes o Resultado Mínimo Garantido definido no § 3º da Cláusula 3.1, o que equivale, em termos práticos, a Oportunidades Totais de Monetização em valor igual ou superior a 20 (vinte) vezes o Investimento em Taxas de Manutenção no período considerado;

b) O ticket individual de cada oferta integrante das esteiras de produtos (Produto Principal, Upsell e Downsell) não poderá ultrapassar o valor de R$ 1.000,00 (mil reais) por transação, salvo ajuste diverso formalmente pactuado entre as Partes; e

c) O CONTRATANTE deverá manter em funcionamento, durante todo o período, as integrações, acessos, permissões e configurações mínimas indicadas pela CONTRATADA como necessárias para viabilizar a captura das Oportunidades Totais de Monetização e a atuação da Recupera.ia.

d) manter o contrato vigente e adimplente durante todo o período de 90 (noventa) dias iniciais de atuação da Recupera.ia, ficando certo que a rescisão antecipada a pedido do CONTRATANTE ou a inadimplência do CONTRATANTE que persista por mais de 15 (quinze) dias contados do vencimento de qualquer obrigação pecuniária implicará na renúncia automática e irrevogável à Garantia de Resultado de que trata esta Cláusula.

3.3.1. As Oportunidades Totais de Monetização poderão ser apuradas com base em relatórios das plataformas de checkout, gateways de pagamento, CRM, planilhas e demais sistemas utilizados pelo CONTRATANTE, bem como pelos próprios registros da CONTRATADA, devendo tais fontes ser razoavelmente compatíveis entre si.

3.3.2. Caso, ao final do período de 90 (noventa) dias, não sejam atendidas as condições estabelecidas nesta cláusula, em especial o volume mínimo de Oportunidades Totais de Monetização correspondente a 10 (dez) vezes o Resultado Mínimo Garantido, a Garantia de Resultado será considerada inaplicável, cabendo à CONTRATADA emitir e disponibilizar ao CONTRATANTE o Termo de Não Elegibilidade à Garantia, para fins de registro.

3.4. Opções do CONTRATANTE. Caso, ao final dos 90 (noventa) dias, verificadas as condições de elegibilidade previstas na Cláusula 3.3, o Resultado efetivamente apurado seja inferior ao Resultado Mínimo Garantido, o CONTRATANTE terá o prazo de 15 (quinze) dias corridos, contados da comunicação formal dos resultados pela CONTRATADA, para escolher, por escrito, uma das seguintes opções:

a) Continuidade do Serviço sem Custo de Manutenção: a CONTRATADA continuará prestando os serviços, com isenção total da Taxa de Manutenção, até que seja atingido o Resultado Mínimo Garantido originalmente previsto para o período inicial. Durante este período de extensão, a Comissão de Performance sobre as vendas comissionáveis permanecerá integralmente devida; ou

b) Devolução do Investimento em Taxas de Manutenção: a CONTRATADA devolverá ao CONTRATANTE 100% (cem por cento) do valor pago a título de Taxas de Manutenção durante o período de 90 (noventa) dias, na mesma quantidade de parcelas utilizada pelo CONTRATANTE para o pagamento, com a primeira parcela sendo paga em até 30 (trinta) dias úteis após a formalização da escolha. Com a devolução integral do Investimento, o presente Contrato será rescindido de pleno direito, sem quaisquer outras multas ou penalidades para ambas as Partes, ficando expressamente ressalvado que: (i) as Comissões de Performance já pagas, apuradas e/ou devidas até a data da rescisão; e (ii) eventuais valores de Excedente de Consumo Tecnológico devidamente autorizados, nos termos da Cláusula 2.9.1, não se incluem na devolução e permanecerão exigíveis. Havendo valores a pagar pelo CONTRATANTE e/ou valores a devolver pela CONTRATADA, fica desde já autorizada a compensação (encontro de contas), mediante apresentação de demonstrativo.

Parágrafo Primeiro: A escolha de uma das opções acima quita integralmente as obrigações da CONTRATADA referentes à Garantia de Resultado, que se considerará definitivamente cumprida e encerrada, não cabendo futuras alegações sobre o desempenho inicial.

Parágrafo Segundo: Caso o CONTRATANTE não se manifeste por escrito dentro do prazo de 15 (quinze) dias corridos previsto no caput, considerar-se-á automaticamente renunciado o exercício da Garantia de Resultado, mantendo-se o Contrato em vigor nos seus termos originais, com continuidade normal dos serviços e das cobranças previstas.

3.5. Impacto de Força Maior/Incidente de Terceiro Crítico na Garantia. O prazo de 90 (noventa) dias desta Cláusula será automaticamente estendido pelo número de dias úteis em que ocorrer indisponibilidade superior a 4 (quatro) horas contínuas no dia, decorrente de eventos previstos nas Cláusulas 11.4 e 11.5. Nesses dias, as oportunidades e metas consideradas para elegibilidade e apuração do Resultado serão proporcionalmente desconsideradas, sem prejuízo da continuidade do serviço.

### 

### 

### 

### 

### 

### CLÁUSULA 4ª – VIGÊNCIA, REAJUSTE E RESCISÃO

4.1. O presente contrato tem vigência por prazo indeterminado, com renovação automática a cada 30 (trinta) dias, mediante pagamento da Taxa de Manutenção Mensal.

O CONTRATANTE poderá encerrar o contrato a qualquer tempo, conforme as regras da Cláusula 4.2.

4.2. Regras de Rescisão

a) O CONTRATANTE poderá solicitar o cancelamento a qualquer tempo, sem multa, bastando comunicar o cancelamento antes da data de renovação mensal.

b) O serviço permanecerá ativo até o final do período já pago, sem direito a reembolso proporcional.

c) A CONTRATADA poderá rescindir o contrato por justa causa, nas hipóteses previstas na Cláusula 4.3, sem prejuízo da cobrança de valores vencidos, com vencimento antecipado das obrigações em aberto.

d) Suspensão Operacional por Inadimplemento ou Falta de Condições Técnicas: sem prejuízo das demais medidas, em caso de atraso no pagamento de qualquer valor devido pelo CONTRATANTE por prazo superior a 5 (cinco) dias contados do vencimento, ou de ausência/manutenção de acessos, permissões e integrações mínimas necessárias por prazo superior a 5 (cinco) dias após solicitação, a CONTRATADA poderá suspender total ou parcialmente a operação (incluindo disparos, automações e atendimentos) até a regularização, sem que tal suspensão configure inadimplemento da CONTRATADA. Durante a suspensão, ficarão igualmente suspensos os prazos de entrega, a apuração de metas e a contagem de quaisquer garantias de desempenho, naquilo que for afetado.

4.3. Rescisão por Justa Causa. Constituem hipóteses de rescisão imediata por justa causa, a critério da Parte inocente:

a) inadimplemento de obrigação pecuniária que persista por mais de 15 (quinze) dias contados do vencimento;

b) prática de fraude, ato doloso ou má-fé comprovada na utilização da plataforma, dos serviços ou das integrações;

c) violação grave das obrigações contratuais, incluindo, mas não se limitando, às obrigações de confidencialidade e de proteção de dados pessoais (LGPD);

d) decretação de falência, deferimento de processamento de recuperação judicial ou extrajudicial, dissolução ou liquidação da empresa de qualquer das Partes.

4.3.1. A rescisão por justa causa não afasta o direito da Parte inocente de buscar indenização por eventuais perdas e danos adicionais decorrentes do descumprimento contratual.

4.4. Reajuste: Os valores da Taxa de Manutenção (mensalidade) poderão ser reajustados anualmente pelo IPCA, ou índice que venha a substituí-lo, mediante comunicação prévia.

### CLÁUSULA 5ª – OPERAÇÃO, SUPORTE E EVIDÊNCIAS

5.1. A CONTRATADA disponibilizará canal de comunicação em horário comercial, com SLA máximo de resposta em até 24h úteis.

5.2. A CONTRATADA manterá *dashboards* e relatórios atualizados. Para a apuração e conferência, o CONTRATANTE deverá, obrigatoriamente, conceder acesso às oportunidades referentes a faturas (pagas e em aberto) e abandonos de carrinho nas plataformas. Outras oportunidades poderão ser solicitadas para complementar a entrega do serviço.

5.3. Materiais, fluxos, prompts, scripts, modelos de IA e algoritmos utilizados pela CONTRATADA na execução dos serviços permanecem de sua titularidade exclusiva, vedada ao CONTRATANTE qualquer forma de reprodução, adaptação, disponibilização ou reutilização fora do escopo deste Contrato, sem prejuízo do disposto na Cláusula 7.1.

### CLÁUSULA 6ª – OBRIGAÇÕES DAS PARTES

6.1. Obrigações Gerais: Ambas as partes se obrigam a cumprir o contrato, a legislação, manter sigilo e preservar a reputação uma da outra.

6.2. Obrigações do CONTRATANTE:

a) Efetuar os pagamentos pontualmente.

b) Fornecer e manter os acessos administrativos necessários para a configuração do *split* e monitoramento dos relatórios.

c) Implementar, manter e não alterar, desativar ou burlar a configuração de repasse automático, sob pena de multa equivalente a 2 (duas) vezes o valor médio das comissões dos últimos 3 (três) meses, limitado ao teto de R$ 10.000,00 (dez mil reais).

d) Não contratar diretamente colaboradores da CONTRATADA para atividades idênticas ou similares durante a vigência e por 12 (doze) meses após o término do contrato, sob pena de multa equivalente a 3 (três) vezes a média mensal das comissões dos últimos 6 (seis) meses, limitada a R$ 20.000,00 (vinte mil reais). Sem prejuízo de eventual apuração de concorrência desleal na forma da legislação aplicável.

e) Fornecer o *feedback* e a validação necessários em tempo hábil para o treinamento e otimização contínua da IA, reconhecendo que a não observância de prazos razoáveis para as devolutivas isentará a CONTRATADA de qualquer responsabilidade por atraso ou desempenho insatisfatório da automação, estendendo-se os prazos de entrega proporcionalmente.

f) Garantir que possui base legal adequada para o tratamento e o compartilhamento dos dados pessoais utilizados na operação (incluindo, quando aplicável, consentimento e/ou legítimo interesse com a avaliação pertinente), bem como para a realização de comunicações comerciais e contatos via WhatsApp e demais canais, responsabilizando-se integralmente pela origem lícita de suas bases (leads, clientes e potenciais clientes).

g) Disponibilizar, quando solicitado, evidências razoáveis da licitude da base e/ou dos registros de consentimento (opt-in) e opt-out, bem como orientar a CONTRATADA quanto a regras de segmentação, horários, políticas internas e mensagens obrigatórias, assumindo a responsabilidade pelas instruções fornecidas.

h) Fornecer informações verdadeiras e atualizadas sobre ofertas, preços, políticas de troca/cancelamento, garantias, prazos e demais condições comerciais comunicadas ao consumidor final, isentando a CONTRATADA de responsabilidade por divergências, promessas comerciais ou condições definidas pelo CONTRATANTE.

i) Indenizar, defender e manter indene a CONTRATADA, seus sócios, colaboradores e subcontratados, de quaisquer reclamações, autuações, sanções, perdas, danos, condenações, custas e honorários (inclusive advocatícios) decorrentes de: (i) base de dados ilícita, aquisição de listas, ausência de base legal/consentimento ou descumprimento de deveres informacionais do CONTRATANTE; (ii) conteúdo, condições comerciais e/ou políticas definidas pelo CONTRATANTE; e/ou (iii) violações às políticas do WhatsApp/Meta e/ou normas aplicáveis decorrentes de instruções do CONTRATANTE, ressalvado dolo ou culpa grave comprovados da CONTRATADA.

j) Cooperar com o processo de aprovação de mensagens/templates perante a Meta/WhatsApp (inclusive via BSP), fornecendo acessos, permissões e informações solicitadas e aprovando/validando conteúdos quando necessário, reconhecendo que eventual atraso, omissão ou pendência junto à Meta/WhatsApp poderá impactar cronogramas de implantação e de operação, sem responsabilidade da CONTRATADA.

6.3. Obrigações da CONTRATADA:

a) Prestar os serviços com zelo e qualidade.

b) Emitir as notas fiscais.

c) Resguardar o sigilo das informações do CONTRATANTE.

### CLÁUSULA 7ª – PROPRIEDADE INTELECTUAL, *KNOW-HOW* E DIREITOS AUTORAIS

7.1. O CONTRATANTE reconhece que todo o know-how, metodologias, fluxos, prompts, scripts, modelos de inteligência artificial, algoritmos, códigos, templates, bases de treinamento, documentações técnicas e demais tecnologias utilizadas ou disponibilizadas pela CONTRATADA na prestação dos serviços são e permanecerão de propriedade única e exclusiva da CONTRATADA, não sendo objeto de cessão ou transferência de titularidade, ainda que parcial, em decorrência deste Contrato.

7.2. O disposto nesta cláusula não afasta a autorização específica de uso de marca prevista na Cláusula 10.1, que permanece integralmente válida.

### CLÁUSULA 8ª – CONFIDENCIALIDADE

8.1. As Partes obrigam-se a manter, durante e após o término do contrato, o mais completo e absoluto sigilo com relação a todas as informações confidenciais.

### CLÁUSULA 9ª – TRATAMENTO DE DADOS PESSOAIS

9.1. As Partes declaram atuar em conformidade com a Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (Lei nº 13.709/2018). Para os fins deste contrato, o CONTRATANTE figura como Controlador dos dados pessoais e a CONTRATADA como Operadora, tratando os dados estritamente para execução do objeto contratual.

9.2. A CONTRATADA compromete-se a:

a) Adotar medidas técnicas e administrativas aptas a proteger os dados pessoais contra acessos não autorizados, destruição, perda, alteração, comunicação ou difusão indevida;

b) Restringir o acesso aos dados pessoais apenas aos colaboradores diretamente envolvidos na execução dos serviços;

c) Notificar o CONTRATANTE, em até 48 (quarenta e oito) horas, sobre qualquer incidente de segurança que possa resultar em risco ou dano relevante aos titulares dos dados;

d) Eliminar ou anonimizar todos os dados pessoais tratados em nome do CONTRATANTE após o término da execução do contrato, salvo obrigação legal de retenção;

e) Manter registro atualizado das operações de tratamento de dados realizadas em nome do CONTRATANTE.

9.3. Obrigações do CONTRATANTE (Controlador). O CONTRATANTE declara e garante que: (i) coleta, utiliza e compartilha os dados pessoais e contatos (inclusive WhatsApp) de forma lícita, com base legal adequada; (ii) presta aos titulares as informações exigidas pela LGPD e mantém os registros cabíveis, quando aplicável; e (iii) é o único responsável pelas decisões relativas às finalidades, bases legais e conteúdo das comunicações comerciais realizadas no âmbito das campanhas, fluxos e abordagens operadas.

9.4. Instruções e Limites de Tratamento. O tratamento de dados pessoais pela CONTRATADA ocorrerá conforme as instruções documentadas do CONTRATANTE, exclusivamente para execução do objeto contratual. Caso a CONTRATADA identifique instrução que, em seu entendimento razoável, possa violar a LGPD e/ou políticas de plataforma (ex.: WhatsApp/Meta), comunicará o CONTRATANTE e poderá suspender a execução daquela instrução específica até que seja ajustada, sem caracterizar inadimplemento.

9.5. Suboperadores e Infraestrutura de Terceiros. O CONTRATANTE autoriza, desde já, a utilização, pela CONTRATADA, de Suboperadores e provedores de infraestrutura necessários à execução do serviço (incluindo provedores de nuvem, mensageria, BSP, gateways, ferramentas de analytics e demais APIs), observadas medidas técnicas e administrativas razoáveis de segurança e confidencialidade. Mediante solicitação, a CONTRATADA informará os Suboperadores relevantes utilizados na operação.

9.6. Responsabilização e Indenização em Matéria de Dados e Comunicações. Sem prejuízo do disposto na Cláusula 6.2, o CONTRATANTE responsabiliza-se por quaisquer reclamações, incidentes, autuações e/ou sanções decorrentes de: (i) base de dados ilícita ou ausência de base legal; (ii) listas e dados fornecidos pelo CONTRATANTE; e/ou (iii) instruções de conteúdo, segmentação e política comercial fornecidas pelo CONTRATANTE, obrigando-se a indenizar e manter indene a CONTRATADA, ressalvado dolo ou culpa grave comprovados da CONTRATADA.

### 

### 

### CLÁUSULA 10ª – LICENÇA DE USO DE MARCA E IDENTIDADE VISUAL DO CONTRATANTE PELA CONTRATADA

10.1. O CONTRATANTE autoriza o uso de sua marca, nome e elementos de identidade visual pela CONTRATADA exclusivamente para fins institucionais, demonstrações comerciais e portfólio, incluindo apresentações e materiais de marketing empresarial, desde que: (i) não sejam divulgados dados pessoais, valores, métricas, resultados numéricos ou informações confidenciais do CONTRATANTE sem autorização prévia e escrita; e (ii) o material seja apresentado previamente ao CONTRATANTE para aprovação, que não será injustificadamente negada. O CONTRATANTE poderá revogar esta autorização mediante aviso escrito de 30 (trinta) dias, hipótese em que a CONTRATADA cessará novas divulgações, preservadas peças já veiculadas até a data do aviso.

### CLÁUSULA 11ª – DISPOSIÇÕES GERAIS

11.1. Nenhuma das partes poderá ceder ou transferir os direitos ou obrigações deste Contrato sem o consentimento por escrito da outra.

11.2. Eventual tolerância não constituirá novação ou renúncia de direitos.

11.3. O presente instrumento é um Título Executivo Extrajudicial, nos termos do art. 784, III, do Código de Processo Civil.

**11.4.** A CONTRATADA não se responsabiliza por falhas, interrupções, lentidão ou indisponibilidade de plataformas e infraestruturas de terceiros essenciais à execução do serviço, tais como: (i) plataformas de mensageria (ex.: WhatsApp/Meta), checkouts, gateways e plataformas de afiliação; (ii) provedores de computação em nuvem, data centers e redes de telecomunicações ex.: Amazon Web Services (AWS) e Microsoft Azure; (iii) serviços de DNS, CDN, e-mail transacional e APIs públicas ou privadas; quando tais eventos estiverem fora do controle e gestão da CONTRATADA. Nessas hipóteses, não haverá indenização, multa, abatimento ou responsabilidade por resultados, limitando-se a obrigação da CONTRATADA a envidar esforços comercialmente razoáveis para restabelecer a operação após a normalização do serviço de terceiros, sem prejuízo do disposto na Cláusula 3.5 deste Contrato.

11.5. Força Maior e Incidente de Terceiro Crítico. Consideram-se eventos de força maior ou incidentes de terceiros críticos aqueles alheios à vontade das Partes, imprevisíveis ou inevitáveis, que impeçam ou restrinjam a execução regular do serviço, incluindo, dentre outros, indisponibilidades generalizadas ou degradações severas em provedores de nuvem, inclusive Amazon Web Services (AWS) e Microsoft Azure, data centers, redes de telecomunicações, plataformas de mensageria, gateways de pagamento e APIs utilizadas. Durante a ocorrência, as obrigações de prazo e desempenho ficam suspensas, sem aplicação de multas, penalidades, abatimentos ou indenizações, exceto em caso de dolo ou culpa grave comprovados da CONTRATADA.

11.6. Mitigação e Continuidade. A CONTRATADA envidará esforços comercialmente razoáveis para mitigar impactos, inclusive adoção de rotas alternativas ou realocação temporária quando tecnicamente viável. Redundância multi-região ou multi-cloud não integra o escopo padrão e, se desejada, será objeto de aditivo específico, com custos e SLA próprios.

11.7. Limitação de Responsabilidade. Sem prejuízo das demais disposições deste Contrato, a responsabilidade total da CONTRATADA por quaisquer danos diretos decorrentes da execução do objeto contratual ficará limitada, em qualquer caso, ao montante global equivalente a 3 (três) meses da Taxa de Manutenção efetivamente paga pelo CONTRATANTE nos 12 (doze) meses anteriores ao evento que deu causa ao pedido de indenização (ou, se inferior, desde o início da relação contratual).

11.7.1. Em nenhuma hipótese a CONTRATADA será responsável por danos indiretos, lucros cessantes, perda de faturamento, perda de oportunidade, perda de dados, danos morais ou quaisquer prejuízos consequenciais, salvo em caso de dolo ou culpa grave comprovados.

11.7.2. As Partes reconhecem que este Contrato é celebrado em ambiente estritamente empresarial (B2B), com equilíbrio de riscos e obrigações, razão pela qual a presente limitação de responsabilidade constitui condição essencial para a formação de sua vontade contratual.

11.8. Indenização pelo CONTRATANTE. O CONTRATANTE indenizará e manterá indene a CONTRATADA por quaisquer perdas, danos, multas, autuações, condenações, custos e despesas (incluindo honorários advocatícios) decorrentes de: (i) dados, bases, listas, conteúdos, ofertas, alegações publicitárias, políticas comerciais e/ou instruções fornecidas pelo CONTRATANTE; (ii) descumprimento, pelo CONTRATANTE, de obrigações legais, regulatórias, consumeristas, fiscais, de propriedade intelectual, de privacidade/LGPD ou de políticas de plataformas de terceiros; e/ou (iii) reclamações de titulares, consumidores ou autoridades relacionadas a tais itens.

### 

### 

### 

### 

### CLÁUSULA 12ª – REPRESENTAÇÃO LEGAL E ASSINATURA ELETRÔNICA

12.1. As partes declaram que são representadas de forma legítima e que o contrato poderá ser firmado de forma eletrônica, tendo validade para todos os fins legais.

12.2. As Partes reconhecem como válida, eficaz e vinculante a assinatura eletrônica deste Contrato, inclusive por meio de plataformas de assinatura eletrônica, sendo suficientes, para fins de comprovação de autoria e integridade, os registros de autenticação, carimbo do tempo, hash, trilha de auditoria, logs, IP, e-mail/telefone e demais evidências técnicas fornecidas pela plataforma utilizada.

12.3. Para todos os fins legais, inclusive para caracterização como Título Executivo Extrajudicial, as Partes acordam que este instrumento será assinado pelas Partes e por 2 (duas) testemunhas, podendo as assinaturas das testemunhas ocorrer de forma eletrônica na mesma plataforma/envelope de assinatura, ou por meio de assinatura eletrônica equivalente, integrando o mesmo instrumento.

12.4. A versão eletrônica final do Contrato (incluindo certificado de conclusão, relatório/trilha de auditoria e evidências de assinatura) será considerada o original para fins de prova, execução e arquivamento, obrigando-se as Partes a não contestar sua validade com base exclusivamente no formato eletrônico.

### 

### 

### 

### 

### 

### 

### 

### 

### 

### 

### 

### CLÁUSULA 13ª – FORO

13.1. Para dirimir eventuais dúvidas, fica eleito o FORO DA COMARCA DE SÃO JOÃO DA BOA VISTA/SP, com renúncia expressa de qualquer outro.

13.2. As partes comprometem-se a buscar solução amigável para quaisquer controvérsias decorrentes deste contrato, mediante mediação privada ou plataforma pública de resolução de disputas empresariais, antes de recorrer ao Judiciário.

E, por estarem justas e contratadas, as partes firmam o presente Contrato.

*São João da Boa Vista/SP, {{DATA\_ATUAL}}*

|  |  |
| --- | --- |
| **\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**  **{{RAZAO\_SOCIAL}}**  **{{REPRESENTANTE}}**  **{{CPF\_REPRESENTANTE}}**  **{{EMAIL}}** | **\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**  **SINAPSE LTDA**  **Paulo Cesar Luvisoto Filho**  **CPF: 264.678.078-80**  [**paulo@recupera.ia.br**](mailto:paulo@recupera.ia.br) |
| **TESTEMUNHAS:**  **\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**  **Nome:**  **CPF:** | **\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**  **Nome:**  **CPF:** |