



CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇO / TERMOS DE SERVIÇOS / POLÍTICA DE USO / POLÍTICA DE PRIVACIDADE

CONTRATADA: DFW Brasil, com sede na cidade de Sorocaba, localizada na Rua Júlio Ribeiro, nº419, CEP: 18.080-690, inscrita no CNPJ sob nº 12.541.920/0001-04 denominada RONALDO ROMAO ME.

CONTRATANTE: Fica designado como **CONTRATANTE** neste instrumento o cliente a assinar os serviços prestados pela **DFW Brasil**, descritos em Proposta Comercial enviada pela mesma.

Importante: Aceites de Propostas via "resposta de E-mail" pelo cliente, são considerados pela DFW Brasil.

O presente Contrato está regido pela legislação Brasileira, atento a todas as suas disposições relacionadas aos serviços de Internet.

Os serviços prestados pela **CONTRATADA** à **CONTRATANTE**, objeto deste Contrato, estão descritos, inicialmente, em Proposta Comercial formalmente enviada à **CONTRATANTE** via e-mail ou "em mãos" e sendo esta parte integrante dos **Termos de Serviços, Política de Uso e Política de Privacidade** da **DFW Brasil**. Ao contratar um serviço prestado pela **CONTRATADA** o cliente automaticamente está aceitando todas as cláusulas existentes nos **Termos de Serviços, Política de Uso e Política de Privacidade**, as quais passam a informar:

DFW Brasil – CNPJ: 12.541.920/0001-04 - Rua Júlio Ribeiro, 419
Vila Santana – Sorocaba/SP – 18.080-690
15 41 41-8066 / contato@dfwbrasil.com

www.dfwbrasil.com.br



TERMOS E CONDIÇÕES DE SERVIÇO

A **CONTRATADA** concorda em fornecer os serviços à **CONTRATANTE** segundo o Termos abaixo.

A **CONTRATANTE Aceita** que os serviços contratados, seja para a Hospedagem de WebSite, ou Locação da Loja Virtual, ou Contratação de Plataforma de Delivery, COM ou SEM Email profissional tem um período mínimo de vigência contratual de 12 meses, a partir da assinatura / aceite da Proposta Comercial.

O uso dos serviços da **CONTRATADA** pela **CONTRATANTE** implica na aceitação de nossos **Contrato / Termos de Serviços, Política de Uso e Política de Privacidade**.

- Se o seu CNPJ ou CPF está(ão) registrado(s) e ativo(s) em nossos servidores ou base de clientes, significa que você **É NOSSO CLIENTE** e portanto **TEM CONHECIMENTO E ACEITA** este instrumento / contrato e seus **Termos de Serviços, Política de Uso e Política de Privacidade**.

Todas as disposições deste contrato são sujeitas ao **Termos de Serviços, Política de Uso e Política de Privacidade**. Os **Termos de Serviços / Política de Uso / Política de Privacidade** pode(m) ser alterada(s) a qualquer momento por necessidade legal ou técnica da **CONTRATADA**. O Assinante / Cliente compreende que alterações nestes termos não são motivos para cancelamento de assinatura ou não pagamento de mensalidades, pois sempre será mantida a qualidade dos serviços ofertados.



Estes Termos e Políticas estão regidos pelas seguintes cláusulas:

1. **Descumprimento da Lei** - A Política de Uso proíbe especificamente o uso de nossos serviços para qualquer atividade ilegal. Porém o **CONTRATANTE** concorda em garantir a **CONTRATADA** o direito de cooperar de todas as maneiras possíveis (fornecendo endereços IP, histórico de conta, etc.) com as autoridades legais, no caso de ocorrência criminosa. A **CONTRATADA** resguarda o direito de cancelar o fornecimento do serviço em situações dessa natureza;

2. **Pagamentos e Multas** - Todos os pagamentos devem ser executados conforme a periodicidade selecionada no momento da contratação e de maneira pós-paga, contando 28 dias à data de início dos serviços ou aceite do presente Contrato ou Proposta Comercial.

Atenção! Por se tratar de **serviço pós-pago**, após o término / cancelamento do contrato / serviço, a **CONTRATANTE** ainda terá o valor referente ao último mês / período do(s) serviço(s) prestado(s) pela **CONTRATADA** em aberto e este valor deverá ser pago em sua totalidade, a fim de quitar integralmente o saldo remanescente referente ao(s) **serviço(s) já prestado(s)** pela **CONTRATADA** à **CONTRATANTE**. Somente após o pagamento desta última parcela é que será(ão) finalizada(s) todas as obrigações da **CONTRATANTE** junto à **CONTRATADA** e emitido o **Termo de Quitação de Contrato** pela **CONTRATADA**.

Caso o cliente queira cancelar o serviço ele deve seguir os procedimentos para **Cancelamento** discriminados na Cláusula 5, neste **Termos de Serviços**;

Caso a **CONTRATANTE** venha a realizar uma nova contratação, as faturas que estavam em aberto serão anexadas à(s) nova(s) fatura(s) de sua nova contratação (com juros e multas - se em atraso).

Os pagamentos deverão ser efetuados via Boleto Bancário, Transferência Bancária ou Cartão de Crédito e para isso a DFW Brasil faz uso de parceiros intermediadores de pagamento, sendo eles:

- **BOLETO BANCÁRIO . COM**
- **JUNO APP**
- **YAPAY**
- **BOLETO BANCÁRIO diretamente de nosso banco - BANCO INTER S/A**

DFW Brasil – CNPJ: 12.541.920/0001-04 - Rua Júlio Ribeiro, 419
Vila Santana – Sorocaba/SP – 18.080-690

15 41 41-8066 / contato@dfwbrasil.com

www.dfwbrasil.com.br



2.1 Atraso

O atraso ou ausência do pagamento ora acordado referente a um serviço ativo implicará na incidência de multa de 6% sobre a parcela vencida, além de juros de mora de 2% de forma pró rata dia até a data do pagamento. Em caso de atraso no pagamento, a **CONTRATANTE** deverá comunicar imediatamente à **CONTRATADA** via e-mail (financeiro@dfwbrasil.com), que emitirá um segundo boleto com data de vencimento de 03 (três) dias após a data da comunicação, atualizados com os juros acima estabelecidos. Na ocorrência de um segundo atraso, a **CONTRATANTE** deverá comunicar novamente a **CONTRATADA** via e-mail (financeiro@dfwbrasil.com), que emitirá um terceiro boleto com data de vencimento de 01 (um) dia imediatamente após à data da comunicação, atualizados com os juros acima estabelecidos.

Na hipótese de um terceiro atraso ou mais de 7 dias em atraso, os serviços serão bloqueados imediatamente e apenas desbloqueados através de comprovação de pagamento (via e-mail com recibo para: financeiro@dfwbrasil.com) via depósito ou transferência bancária:

- **Solicite os dados de nossa conta bancária para transferência.**

2.2 Bloqueio

Contas com mais de 7 dias em débito serão bloqueadas automaticamente por nosso sistema devido a falta de pagamento e a conta / serviço só será desbloqueado mediante a compensação do(s) pagamento(s) em aberto(s).

2.3 Cancelamento

A **CONTRATANTE** poderá solicitar o cancelamento de sua conta referente aos serviços de Hospedagem (com ou sem e-mail profissional), Locação de Loja Virtual (com ou sem e-mail profissional) e Contratação de Plataforma de Delivery (com ou sem e-mail profissional) a qualquer momento, após respeitado o prazo mínimo dos serviços compactuados na proposta comercial / contrato, por entender e aceitar que contratou e reservou espaço em servidor(es) na “nuvem” destinados ao período total à prestação dos seus serviços pela **CONTRATADA**, e que deverá respeitar os procedimentos de **Cancelamento** (item 5) discriminados neste **Termo** e as faturas em aberto **não serão removidas** devido aos dados mantidos no servidor gerando custos para a **CONTRATADA**.



2.3 Serviços / Valores Distintos

Nos valores de hospedagem de site não está incluso hospedagens das lojas virtuais ou deliveries ou e-mails. Ao fazer um upgrade de um plano de hospedagem (um domínio) ou mudança de plano de hospedagem (um domínio) ou plataforma (domínio ou modelo), o valor contratado respeitará o valor referente ao novo serviço e caso existam outros contratos em vigência, este(s) não sofrerá(ão) reajuste(s), permanecendo o(s) mesmo(s), sem alteração de valor(es). O(s) valor(es) para a(s) loja(s) virtual(is) só mudará(ão) para nova(s) contratação(ões) ou upgrades de planos / capacidades de processamento e/ou quantidade de produtos ou ajustes de acordo com o IGPM, que neste caso, sempre ocorrerá após 12 meses de prestação de serviços.

2.4 Licenças de Uso

As licenças das Lojas Virtuais ou plataformas de Delivery contratadas com a **CONTRATADA** nunca poderão ser vendidas ou locadas a terceiros, sob pena de aplicação de multas e cancelamento imediato dos serviços prestados pela **CONTRATADA** à **CONTRATANTE**.

2.5. Reajustes

Os valores dos serviços prestados pela **CONTRATADA** serão reajustados de forma automática a cada 12 meses, a contar da data de ativação do serviço, conforme a variação do índice IGPM/FGV. Caso o IGPM/FGV venha a ser extinto, será automaticamente aplicado o índice que legalmente o substitua. Em caso de sua extinção, ou da extinção de seus substitutos, será substituído pelo índice então vigente que, a critério da **CONTRATADA**, melhor reflita a inflação.

3. Período Gratuito - Oferecemos em determinados serviços um período gratuito para testes dos serviços. Este período é oferecido exclusivamente como teste, para que o cliente possa verificar a qualidade do serviço. Caso após o término deste prazo o pagamento da mensalidade não seja efetuado, entendemos como desinteresse no serviço(s) ora testado(s) e a conta será bloqueada, seguindo-se os procedimentos conforme a cláusula 5 (Cancelamento). Para os testes de lojas virtuais após o término a loja será excluída automaticamente sem aviso prévio;



4. **Reembolso** - Todos os pagamentos feitos à **CONTRATADA** não são restituíveis, desde que comprovadamente devidos. Os únicos pagamentos que estão sujeitos a restituição são os casos de quebra de UpTime conforme discriminado na cláusula 14;

5. **Cancelamento** - A solicitação de cancelamento de serviços (parcial ou total) deve ser realizada com 30 dias de antecedência à data de vencimento do boleto do mês subsequente à data da solicitação, com a formalização do pedido através de e-mail à **CONTRATADA** no e-mail financeiro@dfwbrasil.com, isso em razão de serem contabilizados os gastos gerados com licenças, tráfego reservado, energia, manutenção, suporte, etc.

5.1. Bloqueio

Contas com mais de 7 dias em débito serão bloqueadas automaticamente por nosso sistema devido a falta de pagamento e a conta / serviço só será desbloqueada mediante a compensação do(s) pagamento(s) em aberto(s).

5.2. Remoção de arquivos

Caso uma conta permaneça por um prazo maior a 30 dias em débito, entrará em processo de **REMOÇÃO TOTAL** em até 30 dias à contar da data final do prazo de 30 dias em débito. Neste caso serão realizadas duas notificações ao cliente, sendo a primeira somente após os 30 dias em débito e a segunda (e última) com 7 dias antes da data final estipulada para a exclusão da conta / remoção total dos dados do cliente.

TODOS os dados referentes ao cliente e/ou ao(s) serviço(s) contratado(s) serão apagados (deletados) de forma definitiva e irreversível e portanto, **NÃO MAIS TERÃO CONDIÇÃO DE SEREM RECUPERADOS, CONSIDERANDO-SE PERDIDOS PARA TODO E QUALQUER EFEITO**, sem ônus à **CONTRATADA**, além do(s) valor(res) em aberto permanecerem em aberto, sendo corrigidos conforme cláusula 2, item 2.1 - Atraso.



No caso do cancelamento ou cessação do(s) serviço(s) (seja de hospedagem de web site, loja virtual ou plataforma de delivery, ambos com ou sem e-mail profissional) por qualquer motivo por iniciativa do **CONTRATANTE**, manifestada formalmente por e-mail, cancelar-se-ão, em até 7 dias e a totalidade dos dados existentes no(s) servidor(es) (site, produtos, clientes, e-mails, etc. e não limitados a estes) e em todos os serviços adicionais eventualmente contratados ou dados como serviços adicionais, opcionais e complementares porventura contratados, todos eles acessórios ou não em relação ao(s) serviço(s) principal(is) contratado(s), serão automaticamente apagados (deletados), de forma definitiva e irreversível e **NÃO MAIS TERÃO CONDIÇÃO DE SEREM RECUPERADOS, CONSIDERANDO-SE PERDIDOS PARA TODO E QUALQUER EFEITO**, além do(s) valor(res) em aberto permanecerem em aberto, sendo corrigidos conforme cláusula 2, item 2.1 - Atraso.

No caso de cancelamento ou cessação do serviço (seja de hospedagem de web site, loja virtual ou plataforma de delivery, ambos com ou sem e-mail profissional) por iniciativa da **CONTRATADA**, os dados do site relativos ao período anterior à data de cancelamento ou de cessação do(s) serviço(s) ficarão disponíveis por 7 (sete) dias correspondentes ao período de manutenção dos dados de "backup", sendo que no oitavo dia a contar do cancelamento do contrato ou da cessação da prestação dos serviços de hospedagem, locação de loja virtual e contratação de plataforma de delivery (ambos com ou sem e-mail profissional), os dados (de todos os serviços) hospedados anteriores à data de cancelamento ou de cessação do serviço serão apagados de forma definitiva e irreversível e **NÃO MAIS TERÃO CONDIÇÃO DE SEREM RECUPERADOS, CONSIDERANDO-SE PERDIDOS PARA TODO E QUALQUER EFEITO**, além do(s) valor(res) em aberto permanecerem em aberto, sendo corrigidos conforme cláusula 2, item 2.1 - Atraso.

6. **Suporte Técnico** - A **CONTRATADA** fornece suporte através do e-mail suporte@dfwbrasil.com, pois não realizamos atendimento telefônico e chat. Nos feriados, sábados e domingos todos as respostas e ações poderão demorar mais que o normal devido a redução da equipe de suporte, sendo assim pode ocorrer de ser respondido somente no próximo dia.



7. **Suporte** - Nosso suporte só inclui dúvidas quanto à programação e hospedagem de websites, se estes forem os serviços contratados. No caso de lojas virtuais, não realizamos customizações e/ou personalizações de código fonte, exceto alterações permitidas como imagens, valores, entregas, meios de pagamento e textos dos produtos e demais descrições de serviços sobre a loja, termos de pagamento, devoluções, etc., pois não alteram as características construtivas e de segurança, e desde que devidamente contratados.

É proibido a ativação de sub lojas dentro do mesmo painel de controle (chamado cpanel) não é dado suporte e é caracterizado fraude, ou seja, burla do sistema criando mais lojas dentro do mesmo painel cpanel, sendo assim fora do limite do plano contratado, neste caso a **CONTRATADA** tem o direito de remover a sub loja que não faz parte do plano contratado, o suporte será dado somente para a loja principal de cada painel cpanel.

7.1. Conduta do CONTRATANTE

Seu contato com os atendentes do suporte técnico da **DFW Brasil**, não poderá ser ameaçador, obsceno, difamatório, pejorativo, prejudicial ou injurioso, nem discriminatório, sob pena de rescisão imediata do Contrato com aviso prévio de 30 dias, sem prejuízo para a empresa DFW Brasil e de todas as demais medidas cabíveis.

Nos demais casos nossos servidores não possuem em seu escopo orientações sobre a configuração dos mesmos;

DA REDE

8. **Propriedade dos Endereços IPs** - Os endereços IPs (Internet Protocol) são concedidos pela **CONTRATADA** apenas para o uso dos clientes. Por este motivo o uso dos mesmos devem seguir a todos os itens descritos em nossa **Política de Uso**.

9. **Tráfego Mensal** - O **CONTRATANTE** não deve ultrapassar o tráfego mensal estipulado para o serviço contratado. Caso a conta alcance o limite, seu serviço será bloqueado até que os contadores sejam reiniciados (o que ocorre todo o dia 01 do mês), ou o cliente pode solicitar um upgrade de plano de forma adquirir maior quantidade de tráfego para sua conta.

9.1 - Política dos Planos Ilimitados



A DFW Brasil oferece planos ilimitados sem que exista a preocupação em saber quanto espaço ou tráfego cada loja ou site consome ou em pagar excedentes nos planos ilimitados. Existem porém, algumas regras para a utilização da hospedagem ilimitada.

9.1.1 - Não é permitida a utilização de contas para a hospedagem de filmes, programas de TV, jogos, músicas, softwares ou qualquer tipo de material com direitos autorais que não seja de sua autoria;

9.1.2 - Não é permitida a utilização de contas para a utilização da hospedagem como disco virtual, armazenamento de arquivos ou backups que não façam parte de seu site, ou para compartilhamento com o público;

9.1.3 - **Não é permitida a utilização de contas para a hospedagem de aplicações que consomem memória RAM, CPU e recursos de forma abusiva, ou prejudiquem a plataforma de alguma forma serão bloqueados e notificados.**

9.1.4 - **Não é permitida a utilização de contas de hospedagem de sites dentro das contas de lojas virtuais.**

NOTIFICAÇÃO DE VIOLAÇÕES

10. **Monitoramento** - A **CONTRATADA** não se responsabiliza pelo monitoramento constante dos dados que entram e saem dos servidores, para determinar se está ocorrendo alguma violação de Política de Uso, assim como também não assume a responsabilidade, no caso de violação, pelo nosso monitor de Política de Uso ou atividades relacionadas à internet.

11. **Notificação e Cancelamento** - Ao ocorrer a primeira violação o assinante receberá uma notificação por e-mail informando o ocorrido. A **CONTRATADA** irá aguardar por um prazo de 48h, contando do momento do envio do aviso, por uma resposta. Caso isto não ocorra, ou ocorra de maneira insatisfatória, o serviço será suspenso. No caso de uma **segunda violação** o serviço será imediatamente cancelado sem aviso prévio de 30 dias.

11.1 - Uso Ilegal

Os serviços não poderão ser utilizados com propósitos ilegais, ou para auxiliar ilegalidades. A **CONTRATADA** reserva o direito de cooperar com as autoridades legais e/ou as partes prejudicadas para a investigação de qualquer crime que possa estar sendo executado.



11.2 - Danos a Menores

Os serviços não poderão ser utilizados para prejudicar, ou tentar prejudicar menores de qualquer maneira, incluindo, mas não limitado-se, a pornografia infantil.

11.3 - Danos Gerais

Os serviços não poderão ser utilizados para o envio de materiais (por e-mail, upload, textos, ou qualquer outro meio) que encorajem ou que criem danos corporais ou danifiquem a propriedade de terceiros;

11.4 - Atividades Fraudulentas

Os serviços não poderão ser utilizados para oferecer ou comprar qualquer tipo de produtos, de forma fraudulenta, ou para criar qualquer tipo de operação ilegal.

11.5 - Acesso Não Autorizado

O uso dos serviços da **CONTRATADA** para acessar, ou tentar acessar contas de terceiros, penetrar ou tentar penetrar a segurança da **CONTRATADA**, ou qualquer outro servidor, hardware, sistema de comunicação eletrônica, causando ou não perda de dados, acarretará no desligamento do servidor.

11.6 - Contratação de Servidor Dedicado

No caso da contratação do serviço de Servidor Dedicado sem o gerenciamento o acesso com classe "Administrador" será liberado para no máximo 1 (um) usuário(s), de forma que a criação usuários além do permitido resultará em violação de Política de Uso. O Assinante concorda em remover qualquer tipo de software que não possua suas devidas licenças e registros junto aos respectivos fabricantes. O uso de Números de Serial falsos, ou a alteração do programa para garantir o uso sem a licença do fabricante é proibido em nossos servidores.



11.7 - Plataforma Dedicada – Loja Virtual / Delivery

Na plataforma dedicada terá um ambiente exclusivo separado dos demais clientes, não será liberado acesso root e acesso FTP. O suporte será o mesmo dos descritos neste **Termos de Serviços**, a limitação da plataforma dedicado se dá a configuração do plano contratado como processador, memória ram, espaço em disco e tráfego, o **CONTRATANTE** estará ciente de que qualquer instabilidade pode ocorrer devido às limitações. A **CONTRATADA** realizará uma verificação do que está ocorrendo caso seja necessário realizar um upgrade será informado e caberá a **CONTRATANTE** decidir se deseja ou não o upgrade. Os pagamentos deverão ser feitos rigorosamente nos dias de seus vencimentos, em caso de não pagamento o serviço será suspenso após 7 dias contando com a data de vencimento em vigor, após 30 dias do vencimento o serviço será finalizado e as faturas em aberto terão que ser pagas mesmo estando suspenso os serviços.

* Não é permitido criar mais de uma loja / delivery e sub lojas / deliveries dentro do mesmo Painel / CPanel. Será permitido somente o uso de 1 loja / delivery por painel de controle (cpanel);

** O limite de produtos por loja será definido pelo plano contratado, porém é necessário se atentar que esta é uma plataforma compartilhada, e plataformas compartilhadas não suportam grandes lojas de grandes empresas e estas exigem um número alto de processamentos de dados, que **nestes casos recomendamos a Plataforma Dedicada** – Procure informações com nosso suporte.

*** Limites disponíveis para cadastro de produtos para cada loja virtual: 50, 100, 200, 300, 400, 500, 600, 700, 800, 900, 1000 e 2000. Acima de 2000 mil produtos por loja virtual, pedimos para que entre em contato com nosso suporte, formalizando o interesse via e-mail: suporte@dfwbrasil.com;

*** Limites disponíveis para cadastro de produtos para cada delivery: 50, 100, 200, 300, 400 e 500. Acima de 500 produtos por plataforma de delivery, pedimos para entre em contato com nosso suporte, formalizando o interesse via e-mail: suporte@dfwbrasil.com;



*** O espaço em disco, tráfego e contas de emails será limitado de acordo com o plano contratado e não serão permitidos abusos tais como inclusão de hospedagem de sites nos planos de Loja Virtual e Delivery, utilização para armazenamento de arquivos ou backups que não façam parte da loja contratada e compartilhamentos de emails fora do uso normal das lojas. O acesso ao gerenciador de arquivos ou ftp não será liberado para evitar uso indevido;

Cada loja será limitada a 200 conexões simultâneas, 1.5GB de memória ram, limite de 25% da capacidade do processamento de dados da CPU do servidor. Para quem não entende é um nível alto de processamento de dados, o suficiente para ter muitos acessos e vendas;

11.8 - Plataforma Dedicada - Serviços de Hospedagem

Na plataforma dedicada terá um ambiente exclusivo separado dos demais clientes, não será liberado acesso root, sendo acesso ftp será liberado. O suporte será o mesmo dos descritos neste **Termos de Serviços**, a limitação da plataforma dedicado se dá a configuração do plano contratado como processador, memória ram, espaço em disco, número de contas e-mails e tráfego. O **CONTRATANTE** estará ciente de que qualquer instabilidade pode ocorrer devido às limitações e a **CONTRATADA** realizará uma verificação do que está ocorrendo caso seja necessário realizar um upgrade será informado e caberá a **CONTRATANTE** decidir se deseja ou não o upgrade.

11.9 - Direitos autorais

O uso dos serviços da **CONTRATADA** para transmitir qualquer material (por E-mail, upload, textos, links, ou qualquer outra maneira) que desrespeitem qualquer tipo de lei quanto a direitos autorais, marcas e patentes, divulgação de qualquer tipo de informação secreta, ou que desrespeitem direitos de propriedade de qualquer pessoa, incluindo, porém não se limitando, a cópias não autorizadas, digitalização de distribuição de fotos de revistas, livros, ou outro material sob direitos autorais sem autorização do autor e transmissão não autorizada de softwares piratas.



11.10 - Layouts e Programações Licenciados

Todos os Layouts e Programações das Lojas Virtuais da **CONTRATADA** são Licenciados e Registrados em nome da **CONTRATADA e seus parceiros** com número de **ID** de Licença salvo em local seguro, portando o sistema (modelos das lojas virtuais / Delivery e programações) deverão ser utilizados somente nos servidores da **CONTRATADA**, onde o **CONTRATANTE** está proibido de realizar cópias, migrações ou utilizar em outro servidor o sistema da **CONTRATADA**. A **CONTRATADA** se dá o direito de monitorar o sistema através de programas internos para detectar indevidamente a utilização em outro servidor, a **CONTRATADA** irá reivindicar judicialmente e provar com documentos de id's de direitos autorais do sistema perante ao Júri.

11.11 - Desrespeito à Rede e atividades Hostis

Atividades que afetem o direito de outros de acessar os serviços da **CONTRATADA**, ou da Internet. Isto inclui "Denial of Service" (ataques contra outros servidores ou computadores pessoais na rede), interferir ou destruir outros usuários da rede, serviços ou equipamentos. É de total responsabilidade do **CONTRATANTE**, garantir que os servidores estejam configurados de maneira segura. O mesmo não pode, por vontade própria, ou contra a sua vontade permitir o uso do serviço para fins ilegais. O **CONTRATANTE** não pode, por vontade própria, ou contra a sua vontade utilizar sua conta de maneira que permita a terceiros o uso de maneira ilegal ou inapropriada. O desrespeito a esta política acarretará na suspensão do acesso, a **CONTRATADA** não irá tolerar este tipo de conduta de seus clientes, causando ou não perda de dados ao usuário afetado.

11.12 - Distribuição de Vírus

Os serviços não poderão ser utilizados para distribuição de softwares que tentem ou causem danos a qualquer pessoa, dados e sistemas informatizados. O desrespeito a esta política acarretará na suspensão do acesso a conta.

11.13 - Política quanto a Terceiros

O **CONTRATANTE** terá total responsabilidade sob suas contas, mesmo que as infrações sejam causadas por terceiros.



11.14 - Materiais

É proibido o armazenamento de materiais pornográficos, sites pornográficos e similar ou servidores IRC, caso sejam encontrados este tipo de materiais o serviço será imediatamente cancelado sem direito a reembolso.

11.15 - Redes IRC

É absolutamente proibido hospedar Servidores IRC, se conectar ou fazer parte de outras Redes IRC, o acesso não será restabelecido até que o **CONTRATANTE** concorde em retirar todos os materiais não permitidos, e garantir aos nossos técnicos o acesso ao servidor para confirmar se todas as irregularidades foram sanadas. Violações em grande escala podem acarretar no desligamento permanente sem aviso prévio.

11.16 - Softwares de Compartilhamento de Dados

É proibido o uso de softwares de compartilhamento de dados que permitam o compartilhamento de softwares registrados de maneira ilegal.

VIOLAÇÕES DE POLÍTICA DE USO

Devido ao grande fluxo de informações que trafegam em nosso DataCenter ou DataCenter de nossos parceiros, realizamos constante monitoramento nos conteúdos dos servidores que estiverem locados no mesmo. Porém se houver suspeitas de conteúdo que não esteja de acordo com o Política de Uso em algum servidor, a **CONTRATADA** poderá suspender temporariamente ou definitivamente o serviço, após comprovada a violação de alguma das cláusulas do presente.

De acordo com a legislação vigente, é vedada a utilização de nossos serviços das seguintes formas:



12. **Bloqueio de Ips** - É reservado à **CONTRATADA** o direito de bloquear um bloco de IPs que esteja envolvido em práticas de spam, invasão, ou qualquer outro tipo de atividade danosa à rede. Caso isto ocorra a **CONTRATADA** deverá enviar aviso, informando a violação, o mais breve possível. A **CONTRATADA** poderá, em qualquer momento, suspender o acesso ao serviço de qualquer assinante cujos administradores estejam sob suspeitas de atividades que resultem em violação de Política de Uso, em casos extremos serão convocadas as autoridades competentes para notificação das atividades.

13. **Envio de spam** - A violação das políticas de spam da **CONTRATADA** acarretará em sérias penalidades, após notificação a serem iniciadas as investigações. Durante este período a **CONTRATADA** poderá suspender o acesso ao servidor para prevenir outras tentativas de spam. Caso seja comprovada a violação a **CONTRATADA** poderá suspender, restringir ou cancelar o fornecimento do serviço ao cliente.

13.1. - Abuso do serviço SMT

A fim de inibir o uso abusivo do servidor SMTP e detectar a práticas de spam, para manter a estabilidade da plataforma, adotamos em nossos servidores uma limitação de envio de 120 mensagens por hora. As contas (domínios) que excederem esse limite podem ser notificadas, suspensas ou desligadas permanentemente do servidor, dependendo da natureza da utilização abusiva.

13.2. - E-mails não Solicitados (spam)

O uso do serviço da **CONTRATADA** para transmitir qualquer tipo de e-mails não solicitados é expressamente proibido. A **CONTRATADA** não tolera o uso o serviço ofertado para este tipo de prática, independente se isto ocorre por vontade ou não do assinante.



NOTA IMPORTANTE – O **CONTRATANTE** que hospedar WebSites ou serviços que suportem o envio de spam ou que leve a qualquer um de nossos IPs a serem listados em qualquer um dos Bancos de Dados de spam terá seu acesso suspenso imediatamente. O acesso ao serviço não será restabelecido até o momento em que o **CONTRATANTE** concordar em retirar todos os materiais não permitidos, e garantir aos nossos técnicos o acesso a conta a fim de certificar-se de sua regularidade. Em caso de violações reincidentes ou em grande escala, o domínio poderá ser banido do servidor.

13.3. - Envio de newsletter

A utilização dos serviços de hospedagem compartilhada da **CONTRATADA** para envio de mensagens para um grande número de destinatários, ainda que autorizado pelos mesmos, é proibida. Os domínios que excederem o limite horário de envio em decorrência de prática de envio de newsletter serão notificados e orientados a contratar um plano específico para esse tipo de utilização. Em caso de reincidências dessa prática, a conta em questão poderá ser bloqueada sem aviso prévio e o acesso ao serviço não será restabelecido até o momento em que o **CONTRATANTE** entrar em contato com o nosso departamento de Abuse para tratar sobre o desbloqueio.

13.4. - E-mails/Notícias Bomba

As tentativas maliciosas de impedir outras pessoas de utilizar os Serviços de Correio Eletrônico ou Notícias Eletrônicas, realizando envio de mensagens de forma excessiva se caracterizando como envio de spam.



DA RESPONSABILIDADE

14. **UpTime** - A **CONTRATADA** garante que o serviço permanecerá ativo por 99,7% do período mensal contratado. Caso ocorra imprevistos, como queda da rede, manutenções, etc, será calculado o valor proporcional ao tempo em que o serviço não foi utilizado e será abatido na próxima mensalidade do **CONTRATANTE**, conforme tabela abaixo:

Tempo Disponível	Desconto
95% a 99%	10%
90 a 94,9%	20%
89,9% ou menos	40%

O desconto do UpTime não se aplica em contratações de servidores dedicados.

15. **Conteúdo** - a **CONTRATADA** não se responsabiliza por qualquer link que esteja em nosso site, nem sites que possuam links para o nosso. Este tipo de ferramenta é fornecida apenas para auxílio à navegação;

16. **Perda de Dados** - a **CONTRATADA** não é responsável por perdas de dados ocasionadas por perdas de conexão, falha na entrega de pacotes, ou interrupção no serviço ocasionado por eventuais manutenções na rede do DataCenter.

17. **Registro de Domínios** - a **CONTRATADA** não é responsável pelos serviços prestados pelo Registro.BR ou pela INTERNIC ou outro provedor deste serviço em relação aos nomes de domínios. Domínios desativados ou sem resposta, são de única e exclusiva responsabilidade dos órgãos competentes responsáveis pela administração dos mesmos. Caso este registro seja realizado através da **CONTRATADA** a mesma se responsabiliza pelo intermédio entre o cliente e o órgão de registro de forma a garantir que o domínio este registro seja mantido uma vez que o **CONTRATANTE** mantenha as devidas anuidades em dia.



DA SEGURANÇA

18. - **Responsabilidade da Conta** - O **CONTRATANTE** é responsável pelo uso correto de sua conta, qualquer violação à rede causada pela sua conta será de sua total responsabilidade. Assim devem ser seguidos passos para garantir que outros não consigam acesso não autorizado à conta, e não se deve utilizar o servidor de sua conta para ter acesso não autorizado a outros da Rede;

19. - **Senha de Acesso** - A senha que garante acesso à sua conta, é de sua total responsabilidade, portanto deve ser sigilosa. Compartilhar a senha com usuários não autorizados não é permitido, visto que o **CONTRATANTE** será responsável por qualquer dano que seu servidor causar à Rede. Tentativas de obter a senha de outros usuários não são permitidas, e resultarão no cancelamento do serviço;

20. - **Segurança de Dados** - São proibidas tentativas de acesso à dados de terceiros sem a autorização do mesmo, uso não autorizado de servidores, ou quebra de segurança de outras redes. A distribuição de ferramentas que criem estas situações também é proibida, como programas de revelação de senhas, "exploits", etc.;

21. - **Danos à Rede** - É proibida a interferência de forma danosa na rede, como tentativas de inundação da rede, sobrecarga de serviços e tentativas de danificar um Servidor;

22. - **Segurança da Rede** - É proibida a violação da segurança da rede da **CONTRATADA**. No caso de violação de segurança a **CONTRATADA** irá investigar o causador da violação, resguardando o direito de cooperar de todas as maneiras possíveis com as autoridades competentes em caso de danos maiores.

Estas violações incluem:

- a. Acesso a dados de terceiros sem autorização dos mesmos;
- b. Tentativas de testar ou por a prova a segurança de sistemas ou tentar acesso não autorizado em outros sistemas;
- c. Tentativas de interferir no serviço de qualquer usuário, rede, servidor;
- d. Forjar qualquer tipo de informação de pacote que vá trafegar pela rede;
- e. Qualquer ação para obter acesso a serviços em que o usuário de acesso não seja autorizado.



23. - Caso o **CONTRATANTE** viole a segurança de sistemas ou rede, o mesmo irá responder por tentativas criminosas. A **CONTRATADA** resguarda o direito de cooperar completamente com as investigações das autoridades competentes no caso de violações criminosas.

FORMAS DE CONTATO

24. É necessário que o **CONTRATANTE** disponibilize formas de contato eficientes, garantindo que a comunicação **CONTRATADA** / **CONTRATANTE** possa ser imediata, esta comunicação poderá ser feita por: Ticket ou Email.

RECLAMAÇÕES

25. **Direitos do CONTRATANTE e da CONTRATADA** - O **CONTRATANTE** tem direito de reclamar em qualquer site da internet, a **CONTRATADA** terá direito de se defender das reclamações utilizando quaisquer item a disposição como provas em sua defesa mesmo que seja publicamente na internet e/ou perante ao Juiz.

ALTERAÇÕES REFERENTES AOS TERMOS

26. A **CONTRATADA** resguarda-se o direito de alterar ou revisar o **Termos de Serviços, Política de Uso e Política de Privacidade** sem aviso prévio sempre que tais alterações sejam necessárias ao bom desempenho dos serviços.

Estes **Termos de Serviços, Política de Uso e Política de Privacidade** estarão sempre à disposição em nosso WebSite para conhecimento geral. Uma vez postadas as alterações, as mesmas entrarão em vigor imediatamente, sem efeito retroativo, garantindo-se sempre a qualidade do serviço ofertado e em obediência à legislação vigente.

Qualquer ato de descumprimento ou quebra de contrato cometido pela **CONTRATADA** a um cliente, que possa ser causa de uma ação judicial contra a mesma, estará restrita ao cliente que estiver em dia com as obrigações financeiras e/ou encargos compactuados / contratados com a **CONTRATADA**.

A **CONTRATADA** reserva o direito de recusar assinaturas por motivos sigilosos, somente tornando-os públicos através de procedimentos judiciais.



O Aceite do presente efetiva-se com o preenchimento do cadastro do **CONTRATANTE** em nossos servidores e/ou sistema e o pagamento das devidas custas para o início do serviço.

DO FORO

27. **Seleção do Foro** - As partes elegem o **Foro da Comarca de Sorocaba-SP** para dirimir quaisquer questões oriundas deste Contrato, com expressa renúncia a qualquer outro, por mais privilegiado que seja.

Sorocaba, Junho de 2019.

DFW Brasil – CNPJ 12.541.920/0001-04

DFW Brasil – CNPJ: 12.541.920/0001-04 - Rua Júlio Ribeiro, 419
Vila Santana – Sorocaba/SP – 18.080-690
15 41 41-8066 / contato@dfwbrasil.com

www.dfwbrasil.com.br