



CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇO DE SOFTWARE - LOJA VIRTUAL

Atualizado em: 04 de Março de 2022.

Cláusula 1ª - DAS PARTES ACORDANTES

Pelo presente instrumento particular de contrato de prestação de serviços e outras avenças jurídicas que firmam entre si as partes abaixo qualificadas e consignantes, na melhor forma de direito, têm por firme, justo, acertado e contratado o presente negócio jurídico, tudo de acordo com as condições e cláusulas abaixo.

Cláusula 2ª - OBJETO DO CONTRATO

Através deste CONTRATO o CLIENTE / CONTRATANTE receberá os serviços ora oferecidos em proposta comercial ou Site Oficial pela/da DFW Brasil referente à LOCAÇÃO DE SOFTWARE COMPUTACIONAL “NA NUVEM” de Apoio à Venda de Produtos Online e em conformidade com os termos do mesmo.

§ Primeiro - GARANTIA - A CONTRATADA (e/ou seus parceiros terceiros / empresas terceiras / fornecedores / licenciadores) garante o bom funcionamento do Serviço em conformidade com as normas e regras atuais de internet, com finalidade precípua de dirimir quaisquer dúvidas e sua operacionalidade, bem como fornecer atualizações e/ou implementações de novas versões, receber e viabilizar sugestões e verificar crítica aos serviços prestados, quando possíveis.

§ Segundo - OUTROS PROGRAMAS DE COMPUTADOR - Este Contrato se refere unicamente aos serviços mencionados neste item, não incluso qualquer responsabilidade de assistência, assessoria ou serviços relativos a produtos de outros fornecedores ou mau funcionamento de hardware (computadores, impressoras, monitores, modem ou outros meios de comunicação e etc.).

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

15 4141-8066 / contato@dfwbrasil.com

www.dfwbrasil.com.br



§ Terceiro - As garantias são únicas quer expressa claramente ou implicitamente e ficam excluídas outras quaisquer que possam ter surgido de interpretações secundárias durante o processo de contratação, mesmo que essas interpretações sejam relativas aos códigos de programação, configurações, aos manuais ou a qualquer outro material escrito anexo, ou seja, essa garantia limita-se aos direitos específicos citados neste Contrato.

Cláusula 3ª - EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS

Este Software / Sistema de Comércio Eletrônico de Venda Online e assim a prestação do serviço, é comercializado pela CONTRATADA ao CLIENTE / CONTRATANTE de forma personalizada ou através de locação, onde a de forma personalizada, o Software / Sistema de Comércio Eletrônico de Venda Online foi total ou parcialmente desenvolvido pela CONTRATADA e está nas dependências de servidores locados pela própria CONTRATADA e assim há acesso integral aos códigos fonte do software, podendo este ser, dentro do possível, continuamente personalizado pela CONTRATADA de acordo com necessidades do CLIENTE / CONTRATANTE. Neste caso a prestação do serviço inicia-se exclusivamente com o ACEITE de proposta comercial por parte do CLIENTE / CONTRATANTE. Após o aceite da proposta, há o pagamento inicial ou parcela de entrada no valor estipulado na mesma proposta e somente após o pagamento inicia-se o desenvolvimento do Software / Sistema de Comércio Eletrônico de Venda Online. Após concluído e ativo, este serviço se mantém com os respectivos pagamentos mensais referentes a hospedagem, manutenção e atualização do mesmo, ocorrendo pagamento extra por cada serviço de personalização e de acordo com proposta comercial.

Da forma de locação o Software / Sistema de Comércio Eletrônico de Venda Online pode não ter sido desenvolvido total ou parcialmente pela CONTRATADA e não estar em servidores locados pela mesma e assim sendo, são de propriedade de uma empresa terceira / terceiro fornecedor / licenciador que permite a revenda / locação de seu Software / Sistema de Comércio Eletrônico de Venda Online, porém, não permitindo acesso ao Banco de Dados e códigos fonte para a realização de personalizações específicas. Neste caso não há investimento inicial por parte do CLIENTE / CONTRATANTE, apenas o pagamento mensal pela licença de uso e pela prestação de serviço de orientação, pequenos ajustes e configurações e intermediação junto ao suporte técnico da empresa



licenciadora terceira / empresa terceira fornecedora do software realizadas pela CONTRATADA para o/dentro do Software / Sistema de Comércio Eletrônico de Venda Online locado para o CLIENTE / CONTRATANTE.

Para personalização, o CLIENTE / CONTRATANTE usará as ferramentas de personalização disponíveis no painel de controle do Software / Sistema de Comércio Eletrônico de Venda Online. Estas ferramentas são muito práticas e, na maioria dos casos, suficientes para suprir as necessidades de vários tipos de empresas que iniciam suas vendas online.

O CLIENTE / CONTRATANTE receberá permissão de acesso e uso do Software / Sistema de Comércio Eletrônico de Venda Online, que está hospedado na “NUVEM”, através de um ENDEREÇO IP previamente definido, ou através do próprio endereço de domínio (WWW) do CLIENTE / CONTRATANTE, através de um USUÁRIO e SENHA.

Em ambos os casos, independente da forma de comercialização oferecida, a partir do primeiro acesso por parte do CLIENTE / CONTRATANTE, dar-se-á início da utilização do software e início da prestação do serviço.

§ Primeiro - ATENDIMENTO - Todos os atendimentos serão executados através do Suporte ao Usuário, via mensagens de e-mail para suporte@dfwbrasil.com ou em casos de urgência via Whatsapp, porém, respondidas via e-mail.

§ Segundo - Em casos excepcionais, o CLIENTE / CONTRATANTE poderá solicitar a visita de um técnico em suas dependências, respeitando-se a tabela de honorários/diárias vigente, bem como despesas de viagem ou deslocamento, na data da solicitação.

§ Terceiro – INTERRUPÇÕES DOS SERVIÇOS/UPTIME - O CLIENTE / CONTRATANTE expressamente reconhece que a prestação dos serviços, objeto deste contrato, por ser online e depender de fatores técnicos e dependentes de serviços de terceiros, como Servidor de Hospedagem, Serviços de Telecomunicações, etc., pode apresentar instabilidade, pequenas interrupções ou paradas severas e que tais problemas podem não ser resolvidos de forma imediata pela CONTRATADA (e/ou seus parceiros terceiros / empresas terceiras / fornecedores / licenciadores



/ fornecedores de serviço), podendo ser necessário estabelecer um prazo determinado para análise e resolução e ainda assim, estabelecer, em razão da complexidade do incidente, um novo prazo para solução, cabendo à CONTRATADA a devolução de valores ao CLIENTE / CONTRATANTE na forma de descontos, de acordo com a Política de UPTIME descritas na DECLARAÇÃO AOS TERMOS E CONDIÇÕES DE USO DFW BRASIL.

IMPORTANTE: Para que não restem dúvidas, quando incide o abatimento sobre a mensalidade previsto na DECLARAÇÃO AOS TERMOS E CONDIÇÕES DE USO DFW BRASIL, não incide qualquer outra penalidade, multa, juros ou hipótese de rescisão previsto neste Contrato contra a CONTRATADA e seus parceiros terceiros / empresas terceiras / fornecedores / licenciadores, sendo que a concessão de tal desconto será suficiente para descaracterizar o descumprimento contratual e afastar quaisquer outras responsabilidades da CONTRATADA e seus parceiros terceiros / empresas terceiras / fornecedores / licenciadores

§ Quarto – PARADA DOS SERVIÇOS - Tendo em vista esta natureza dos serviços prestados sob este termo, o CLIENTE / CONTRATANTE reconhece e concorda que tais serviços não estão livres de erros e que a CONTRATADA (ou seus parceiros terceiros / empresas terceiras / fornecedores / licenciadores) não garante e não terá condições de garantir a solução imediata de problemas. Em casos de instabilidade ou parada total do sistema, a CONTRATADA (e/ou seus parceiros terceiros / empresas terceiras / fornecedores / licenciadores) farão o possível para restabelecer o sistema online o mais rápido possível e que está(ão) livres de qualquer responsabilidade ou ônus de qualquer natureza, cabendo à CONTRATADA a devolução de valores ao CLIENTE / CONTRATANTE na forma de descontos, de acordo com a Política de UPTIME descritas na DECLARAÇÃO AOS TERMOS E CONDIÇÕES DE USO DFW BRASIL. Em casos severos, onde a parada exceder ao valor total da mensalidade paga pelo CLIENTE / CONTRATANTE a CONTRATADA, o desconto se manterá também para a próxima mensalidade e assim sucessivamente até a quitação pela CONTRATADA dos valores calculados de devolução referentes a UPTIME em aberto. Em hipótese alguma será devolvido valores em espécie ou créditos em conta ou cartões de crédito ao CLIENTE / CONTRATANTE.



IMPORTANTE: Para que não restem dúvidas, quando incide o abatimento sobre a mensalidade previsto na DECLARAÇÃO AOS TERMOS E CONDIÇÕES DE USO DFW BRASIL, não incide qualquer outra penalidade, multa, juros ou hipótese de rescisão previsto neste Contrato contra a CONTRATADA e seus parceiros terceiros / empresas terceiras / fornecedores / licenciadores, sendo que a concessão de tal desconto será suficiente para descaracterizar o descumprimento contratual e afastar quaisquer outras responsabilidades da CONTRATADA e seus parceiros terceiros / empresas terceiras / fornecedores / licenciadores.

Cláusula 4ª - LICENÇA DO SOFTWARE

O SOFTWARE é protegido pelas leis de copyright e tratados internacionais, bem como por outras legislações e tratados sobre propriedade intelectual. O SOFTWARE é de propriedade da DFW Brasil ou de empresas terceiras / licenciadores / parceiros terceiros / subcontratados e portanto é licenciado e não vendido.

§ Primeiro - CONCESSÃO DA LICENÇA - Este Contrato concede ao CLIENTE / CONTRATANTE os direitos a seguir:

- **Software / Sistema de Comércio Eletrônico de Venda Online:** O CLIENTE / CONTRATANTE poderá utilizar e operar o SOFTWARE em quantos computadores quiser, seja Individual ou em Rede de Computadores, respeitando, claro, o número de Usuários Operadores permitidos para cada contrato e desde que seja e esteja em um único endereço físico, de acordo com o CNPJ, Nome do Estabelecimento e Endereço contidos no TERMO DE ADESÃO. Quando for necessária a operação em outro endereço, mas com o mesmo número de CNPJ / Nome do Estabelecimento, a CONTRATADA não precisará ser notificada, porém, para os casos de operação com outro CNPJ / Nome de Estabelecimento, a CONTRATADA deverá ser notificada, onde analisará a necessidade ou não, ao seu próprio critério, do CLIENTE / CONTRATANTE receber ou não uma nova licença.

§ Segundo - É vedado compartilhar ou utilizar o SOFTWARE de forma simultânea; em paralelo; com CNPJ(s) / Estabelecimento(s) / Endereço(s) diferente(s) ao registrado no TERMO DE ADESÃO, sob pena de cancelamento



imediate de licença de uso e multa de 12 vezes do maior valor pago pelo CLIENTE / CONTRATANTE à CONTRATADA.

Cláusula 5ª - DESCRIÇÃO DE OUTROS DIREITOS E LIMITAÇÕES

- Engenharia Reversa, Descompilação e Desmontagem. É vedada a engenharia reversa, descompilação ou desmontagem do SOFTWARE, exceto e somente se esta atividade for expressamente permitida pela legislação aplicável, inobstante tal limitação.
- Separação de Componentes. O SOFTWARE é licenciado como um item individual. O mesmo e/ou seus componentes não poderão ser separados para utilização em mais de 01 (UM) CNPJ / Estabelecimento. É vedado o aluguel ou arrendamento do SOFTWARE para outro CNPJ / Estabelecimento.
- Rescisão. Sem prejuízo de quaisquer outros direitos, a CONTRATADA ou o CLIENTE / CONTRATANTE poderá rescindir este Contrato em conformidade com a cláusula 11ª, devendo o CLIENTE / CONTRATANTE quitar todas as pendências financeiras que porventura estiverem em aberto.

Cláusula 6ª - ATUALIZAÇÕES ("UPGRADES")

O CLIENTE / CONTRATANTE terá direito a todas as atualizações do SOFTWARE sempre que forem implementadas.

§ Primeiro – A CONTRATADA disponibilizará ao CLIENTE / CONTRATANTE, sempre que necessário, atualizações e/ou melhorias de forma automática, não necessitando nenhum tipo de intervenção por parte do cliente ou contratações extras com a CONTRATADA.

Cláusula 7ª - COPYRIGHT

Todos os títulos e direitos autorais relativos ao SOFTWARE são de propriedade da DFW Brasil e/ou de seu(s) criador(es) ou fornecedor(es) / licenciador(es). O SOFTWARE é protegido pelas leis de copyright e tratados internacionais. Assim, o CLIENTE / CONTRATANTE deverá tratar o SOFTWARE como qualquer outro material protegido por direito autoral.



Da mesma forma, o **CLIENTE / CONTRATANTE** deverá estar atento quanto ao uso de imagens, fotografias, animações, vídeos, áudios, músicas e textos de terceiros incorporados ao **SOFTWARE** pelo próprio **CLIENTE / CONTRATANTE**, eximindo a **CONTRATADA** e seus parceiros terceiros / empresas terceiras / fornecedores / licenciadores de qualquer responsabilidade por esta(s) ação (ões), uma vez que o material(is) utilizado(s) para o cardápio online e web site são de responsabilidade do **CLIENTE / CONTRATANTE**.

Cláusula 8ª - DURAÇÃO

Este contrato tem o prazo de validade / locação / franquia / Licença de Uso indeterminado, contados a partir da data da assinatura deste Contrato ou a partir do primeiro acesso ao Painel de Administração do Software / Plataforma pelo **CLIENTE / CONTRATANTE**, sem necessidade de renovação formal, sendo a prestação do serviço mantida até seu cancelamento formal, por manifestação expressa (escrita) da **CONTRATANTE** ou **CONTRATADA** conforme exposto na Cláusula 11ª.

Cláusula 9ª - VALOR E FORMA DE PAGAMENTO

§ O valor deste contrato é estabelecido de acordo o **TERMO DE ADESÃO** ou **PROPOSTA COMERCIAL** e será pago mensalmente até a data nele estabelecida, a cada mês, a partir da data de assinatura do próprio **TERMO DE ADESÃO**, ou deste **CONTRATO**, ou a partir do **PRIMEIRO ACESSO** ao Painel de Administração do Software / Plataforma (objeto deste contrato) pelo **CLIENTE / CONTRATANTE**, através de Documento de Compensação Bancária (Boleto Bancário), enviado para o e-mail do responsável, registrado no **TERMO DE ADESÃO** ou **CADASTRO DO CLIENTE**. O documento estará no formato “.PDF “ e identificável por APPs bancários;

§ O não pagamento do(s) valor(es) nos prazos acordados importará na incidência de multa de 2% (dois por cento) ao mês e juros de mora de 1% ao mês (Código de Defesa do Consumidor - Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990) sobre os valores devidos e não pagos;



§ Verificando-se o atraso de mais de 4 dias no pagamento do valor mensal, o serviço e licença de uso serão suspensas, bem como sua conta e e-mails (se tiver) e o CLIENTE / CONTRATANTE receberá, de forma automatizada, avisos para quitação do(s) valor(es) em aberto em seus canais de comunicação, disponíveis em seu cadastro, internet, redes sociais, etc.. O CLIENTE / CONTRATANTE entende, concorda e autoriza desde já que estas comunicações aconteçam e sejam realizadas via E-mail, Telefone ou WhatsApp, independente do propósito para o qual este canal seja utilizado pelo CLIENTE / CONTRATANTE e independente da pessoa que a ele terá acesso. Após o 15º dia, o CLIENTE / CONTRATANTE poderá ser contatado pela área de cobrança do CONTRATADO para que proceda ao pagamento. Em persistindo a pendência após o 30º (Trinta Dias) dias do vencimento, o serviço e licença serão totalmente bloqueados e incluso o nome do CLIENTE / CONTRATANTE na relação do Serviço de Proteção ao Crédito (SPC/SERASA) de Sorocaba, até o adimplemento da obrigação, salvo comunicação prévia do CLIENTE / CONTRATANTE junto à CONTRATADA. A decisão caberá unicamente à CONTRATADA.

§ O não pagamento do(s) valor(es), depois de transcorridos 60 (Sessenta) dias da data de seu vencimento, o cliente entrará automaticamente em processo de cancelamento e exclusão irreversível de todos os seus dados de nossos servidores e rescisão do contrato, conforme previsto em nosso CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇO, TERMOS DE SERVIÇOS e POLÍTICA DE USO, disponível em nosso site - www.dfwbrasil.com.br, mantendo-se os valores em aberto e protestos (se for o caso) até a quitação do saldo devedor pelo CLIENTE / CONTRATANTE.

Cláusula 10ª - REAJUSTE

Os valores estipulados no TERMO DE ADESÃO deste contrato serão reajustados** com base na variação do IGP-M (Índice Geral de preços do Mercado), calculado e divulgado pela FGV (Fundação Getúlio Vargas), variação esta a ser aplicada em qualquer época de vigência deste contrato, atendida sempre a menor periodicidade que venha a ser admitida em lei e que, no momento, é de 1 (um) ano, a contar do mês da assinatura do TERMO DE ADESÃO.



Na hipótese de suspensão do uso do IGP-M como índice de atualização de preços, fica, desde já, eleito o índice que oficialmente vier a substituí-lo.

**** Os reajustes seguirão a Cláusula 10ª, porém, não efetivados de forma automática até que sejam realizados os devidos estudos prévios, referentes ao crescimento esperado dentro do período trabalhado junto ao cliente.**

Cláusula 11ª - RESCISÃO

O presente contrato poderá ser rescindido por qualquer das partes, em caso de não cumprimento dos termos deste contrato ou por livre vontade / decisão do CLIENTE / CONTRATANTE ou mesmo do CONTRATADO ou seus parceiros terceiros / empresas terceiras / fornecedores / licenciadores, sem justificativas, desde que não havendo pagamentos em aberto e mediante manifestação expressa (escrita ou por email para: financeiro@dfwbrasil.com / para: email de Contato do CLIENTE / CONTRATANTE registrado no TERMO DE ADESÃO ou CADASTRO do CLIENTE / CONTRATANTE em nossos servidores) com 30 DIAS DE ANTECEDÊNCIA, conforme descritos em nosso CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇO, TERMOS DE SERVIÇOS e POLÍTICA DE USO.

§ Primeiro – RESCISÃO – A GARANTIA DE SATISFAÇÃO garante ao CLIENTE / CONTRATANTE o direito à rescisão sem ônus para o mesmo, onde valores já pagos à CONTRATADA pelo CLIENTE / CONTRATANTE não serão devolvidos e valores em aberto não serão isentados. Após a quitação de valores em aberto pelo CLIENTE / CONTRATANTE (se houverem) e não havendo parcelas subseqüentes em aberto, inclusive referente aos Serviços Adicionais, ou valores devidos pelo CLIENTE / CONTRATANTE à CONTRATADA, o contrato poderá ser Suspenso e posteriormente Cancelado, de acordo com o CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇO, TERMOS DE SERVIÇOS e POLÍTICA DE USO.

Da mesma forma, a CONTRATADA poderá rescindir este contrato e seus serviços adicionais e agregados para com o CLIENTE / CONTRATANTE, independente de justificativas, desde que previamente informado com no mínimo de 30 dias de antecedência via e-mail, de acordo com os CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇO, TERMOS DE SERVIÇOS e POLÍTICA DE USO.



§ Segundo – Este Contrato será automaticamente rescindido se a CONTRATADA solicitar encerramento de suas atividades formalmente aos órgãos competentes, tiver decretada sua falência, requerer concordata, liquidação judicial ou extrajudicial ou se o CLIENTE / CONTRATANTE tornar-se insolvente.

§ Multa por Rescisão – Não há.

Cláusula 12ª - Disposições Gerais

O CLIENTE / CONTRATANTE ao Assinar o TERMO DE ADESÃO ou ACESSAR o Painel de Administração do Software / Plataforma pelo CLIENTE / CONTRATANTE e OPERÁ-LO, declara:

- a) Conhecer o inteiro teor deste Contrato, o TERMO DE ADESÃO, nosso CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇO, TERMOS DE USO, TERMOS DE SERVIÇOS e POLÍTICA DE USO e nossa POLÍTICA DE PRIVACIDADE e que concorda com suas responsabilidades e direitos. Você pode acessar estes documentos em nosso site: dfwbrasil.com.br - no rodapé da página inicial.**
- b) Estar ciente da obrigatoriedade de manter seu cadastro sempre atualizado, e em caso de alteração, notificar imediatamente a CONTRATADA.**
- c) Estar ciente da responsabilidade do correto preenchimento de informações e configurações exigidas para a correta operacionalidade de todos os processos envolvidos, conforme orientado pela CONTRATADA antes do início de operação. No caso de dúvidas ou problemas, contate o suporte da CONTRATADA ou acesse os tutoriais disponíveis.**
- d) Que quando houver chamada solicitando a presença de um técnico no estabelecimento, em razão de orientações, configurações extras ou resolução de problemas em hardware ou software do cliente, será cobrado custo de acordo com a tabela de honorários / diárias vigente, bem como despesas de viagem ou deslocamento, na data da solicitação. Solicite a tabela de preços com o suporte da CONTRATADA.**
- e) Estar ciente que a CONTRATADA não é responsável pelo preenchimento, inserções, configurações, cálculos, criações e adequações de imagens, e não limitado a estes, de produtos ou serviços oferecidos pelo CLIENTE / CONTRATANTE no Software / Sistema de Comércio Eletrônico de Venda Online,**



objeto deste documento. No caso de dúvidas entre em contato com o suporte da CONTRATADA.

f) Estar ciente que a CONTRATADA não fará ou realizará intermediações e/ou interações diretas com parceiros do CLIENTE / CONTRATANTE. Em caso de necessidades ou dúvidas, entre em contato com o suporte da CONTRATADA.

Cláusula 13ª - FORO

Para dirimir eventuais e não esperadas demandas emergentes do presente instrumento elegem as partes, o Foro da Comarca de Sorocaba / São Paulo.

E, por estarem justos e contratados, firmam o presente instrumento particular de prestação de serviço em 2 (duas) vias de igual teor e forma ou via e-mail.

Sorocaba, _____, de 2020.

NOME: _____ CNPJ: _____

Assinatura: _____

A DFW Brasil reconhece este documento e o declara como assinado. Também o reconhece, caso tenha recebido OK do CLIENTE / CONTRATANTE via e-mail.