

CONTRATO E TERMOS E CONDIÇÕES DE USO

1. DISPOSIÇÕES GERAIS

O presente documento, aqui chamado de “Termos e Condições de Uso”, apresenta as condições e orientações de uso dos serviços de assinatura oferecidos pela **DESKER TECNOLOGIA E TREINAMENTOS LTDA**, pessoa jurídica de direito privado, inscrita no CNPJ sob o nº 49.894.441/0001-73, estabelecida na Rua Gênova, 98-E, Bairro presidente Medici, na cidade de Chapecó-SC, chamada ainda neste documento como “Desker” ou “nós”.

O usuário deverá ler por inteiro e atentamente os Termos e Condições de Uso antes de submeter os seus dados em nosso website, plataforma ou qualquer ferramenta que faça parte de nossos serviços. Do contrário, entende-se que a inserção de qualquer dado e a utilização de qualquer um de nossos serviços implica em sua total concordância com as termos contidos neste documento.

Dessa forma, ao acessar e utilizar qualquer um de nossos serviços (sejam eles o acesso as ferramentas da Desker, treinamentos ou materiais e ferramentas gratuitas por nós disponibilizadas), o usuário celebra um contrato conosco e assume os direitos e obrigações que apresentamos ao longo destes Termos e Condições de Uso.

Caso o usuário não concorde com qualquer termo ou posição deste instrumento, recomendamos que o mesmo não utilize nossos serviços. Ainda, caso o usuário venha a ter qualquer dúvida com relação a nossos serviços e/ou a algum dos termos presentes neste documento, poderá enviar suas considerações para nosso canal de atendimento pelo e-mail **contato@desker.com.br**, sendo este o único canal de atendimento para dúvidas e questões relacionadas a este documento.

Não é possível, portanto, o usuário alegar o desconhecimento de nenhum dos termos aqui descritos. Em caso de quaisquer alterações no presente documento, os novos Termos e Condições de Uso serão submetidos a nova aprovação do usuário, devendo o mesmo ler e aceitar novamente, mesmo que já o tenha feito em versões anteriores.

Assim, a aceitação destes Termos e Condições de Uso é imprescindível para que o usuário possa utilizar qualquer um de nossos serviços. Ainda, a aceitação dos termos presentes neste documento implica na declaração de conhecimento de todos seus termos e cláusulas, sem exceções. Sendo assim, a aceitação somente será integral, mostrando que o usuário concorda, sem exceções, com todas as informações contidas neste documento.

A Desker não será responsável pelo uso indevido de seu sistema, website ou qualquer uma de suas ferramentas, bem como por quaisquer perdas ou danos sofridos pelos usuários em decorrência deste uso indevido, concordando o usuário em manter a Desker livre de qualquer ônus ou responsabilidade decorrente de demandas relacionadas a tal uso.

0. DEFINIÇÕES E TERMOS UTILIZADOS NESTE DOCUMENTO

Aplicam-se a este Termos e Condições de Uso as seguintes definições:

- a. Usuário: Toda e qualquer pessoa física ou jurídica que acesse ou utilize o sistema, o website ou qualquer ferramenta da Desker;
- a. Website: Plataforma *online* que hospeda o sistema Desker, por onde o usuário faz a assinatura dos planos, acessa as ferramentas, dentre outros recursos que nele constam;
- a. ERP (Enterprise Resource Planning): É um sistema de gestão empresarial que integra diferentes processos e departamentos de uma empresa, neste caso de engenharia e arquitetura. O ERP auxilia no gerenciamento de finanças, controle comercial, planejamento de projetos, etc.

0. DAS RESPONSABILIDADES DA DESKER

Esse capítulo estabelece as responsabilidades específicas da Desker, no contexto dos serviços prestados aos usuários, visando a clareza e transparência nas relações contratuais.

3.1. DISPONIBILIDADE E FUNCIONALIDADE DOS SERVIÇOS

A Desker compromete-se a envidar esforços razoáveis para garantir a disponibilidade contínua e a funcionalidade adequada dos serviços oferecidos aos usuários.

Em casos de manutenção programada ou situações imprevistas que possam afetar a disponibilidade dos serviços, a Desker compromete-se a informar os usuários com antecedência quando possível, buscando minimizar impactos.

3.2. SEGURANÇA E PROTEÇÃO DE DADOS

A Desker assume a responsabilidade para implementação de medidas de segurança apropriadas para proteger as informações dos usuários, conforme regem as boas práticas de segurança.

Em caso de violação de dados ou incidentes de segurança, a Desker compromete-se a agir de maneira diligente para conter a situação, notificando os usuários afetados e as autoridades competentes, quando aplicável, em conformidade com as leis de proteção de dados.

Vale ressaltar que a Desker possui um robusto sistema de segurança e de proteção de dados de usuários, de acordo com as boas práticas de mercado.

3.3. SUPORTE AO USUÁRIO

A Desker fornecerá suporte técnico aos usuários para auxiliar na utilização dos serviços, respondendo a consultas e solucionando problemas, conforme os termos estabelecidos em políticas específicas de suporte. A Desker compromete-se a manter canais de comunicação eficientes para facilitar a comunicação entre usuários e o suporte técnico.

3.4. ATUALIZAÇÕES E APERFEIÇOAMENTOS

A Desker reserva-se ao direito de realizar atualizações e melhorias periódicas nos serviços, visando aprimorar a experiência do usuário.

Em processos de atualização, a Desker compromete-se a minimizar impactos negativos nos usuários, fornecendo informações claras sobre alterações significativas.

3.5. INTEGRIDADE DAS INFORMAÇÕES

A Desker compromete-se a manter a integridade das informações fornecidas pelos usuários, garantindo que não sejam alteradas, corrompidas ou perdidas de maneira indevida.

Caso ocorra perda de dados por motivos imputáveis a Desker, esta envia esforços para a recuperação, quando possível, e informará os usuários afetados.

3.6. RESPONSABILIDADE LEGAL

A Desker assume a responsabilidade legal pelos serviços prestados, garantindo conformidade com as leis e regulamentações aplicáveis.

A Desker compromete-se a cooperar integralmente em investigações legais que possam envolver o uso de seus serviços, mantendo a privacidade e segurança das informações dos usuários dentro dos limites legais.

3.7. COMUNICAÇÃO EFETIVA

A Desker compromete-se a manter canais efetivos de comunicação com os usuários, informando sobre mudanças nos serviços, atualizações de políticas e outras informações relevantes.

Em caso de problemas técnicos ou interrupções significativas, a Desker fornecerá comunicação transparente e atualizada para manter os usuários informados.

3.8. CUMPRIMENTO CONTRATUAL

A Desker compromete-se a cumprir integralmente os termos estabelecidos neste Documento, zelando pela satisfação e confiança do usuário.

A Desker poderá reter dados, não realizar atendimentos, impedir cadastros ou cessar o uso da plataforma caso, a seu critério, verifique a possibilidade de estarem sendo cometidas fraudes ou outros crimes, em meio virtual ou físico, relacionados aos usuários, ou mesmo a partir do não cumprimento de pagamentos por parte do usuário.

Por outro lado, a Desker não se responsabilizará por qualquer dano, prejuízo ou perda sofridos pelo usuário em razão de falhas na internet, falhas no sistema ou no servidor utilizado, ou aqueles decorrentes de condutas de terceiros, de caso fortuito ou de força maior.

Ainda, Desker também não se responsabilizará por qualquer vírus que possa atacar o equipamento do usuário em decorrência do acesso, utilização ou navegação na internet ou como consequência da transferência de dados, arquivos, imagens, textos ou áudio.

0. DAS RESPONSABILIDADES DO USUÁRIO

Este capítulo estabelece as responsabilidades específicas dos usuários ao utilizar os serviços oferecidos pela Desker, visando promover uma experiência segura e eficiente para todos os usuários e demais pessoas envolvidas.

4.1. CREDENCIAIS DE ACESSO

O usuário é responsável por manter a confidencialidade de suas credenciais de acesso, não compartilhando senhas ou permitindo acesso não autorizado à sua conta. Caso o usuário suspeite de qualquer uso não autorizado de suas credenciais, deverá notificar imediatamente a Desker pelo e-mail **contato@desker.com.br**.

4.2. USO ADEQUADO DOS SERVIÇOS

O usuário compromete-se a utilizar os serviços da Desker de acordo com os termos estabelecidos neste Contrato de Termos e Condições de Uso. O usuário concorda em não realizar atividades que possam prejudicar a integridade dos serviços, interferir na operação normal ou violar direitos de propriedade intelectual.

4.3. FORNECIMENTO DE INFORMAÇÕES

O usuário é responsável por fornecer informações precisas, atualizadas e completas durante o processo de criação de conta e utilização dos serviços. O usuário, ainda, compromete-se a manter suas informações de contato atualizadas para receber comunicações importantes da Desker.

4.4. USO RESPONSÁVEL DOS RECURSOS

O usuário concorda em utilizar os recursos oferecidos pela Desker de maneira responsável, evitando atividades que possam sobrecarregar a infraestrutura ou prejudicar a experiência de outros usuários. O usuário não realizará tentativas de contornar medidas de segurança, testar vulnerabilidades ou explorar qualquer aspecto técnico dos serviços sem autorização expressa da Desker.

4.5. CONDUTA ÉTICA E LEGAL

O usuário compromete-se a agir de maneira ética e legal ao utilizar os serviços, respeitando os direitos de terceiros e cumprindo todas as leis e regulamentações aplicáveis. O usuário não enviará ou promoverá conteúdo ilegal, difamatório, obsceno ou ofensivo por meio dos serviços.

4.6. ATUALIZAÇÃO DE INFORMAÇÕES DE PAGAMENTO

Se aplicável, o usuário é responsável por manter informações de pagamento válidas e atualizadas, garantindo que os pagamentos pelos serviços sejam processados de maneira adequada.

4.7. RELATOS DE PROBLEMAS E FEEDBACK

O usuário é encorajado a relatar qualquer problema, bug ou comportamento suspeito dos serviços à Empresa, fornecendo feedback construtivo para aprimoramento contínuo. A Desker valoriza a participação ativa dos usuários no aprimoramento dos serviços, incentivando o compartilhamento de sugestões e comentários.

4.8. RESPEITO À POLÍTICA DE PRIVACIDADE

O usuário concorda em respeitar a Política de Privacidade da Empresa, compreendendo as práticas relacionadas à coleta, uso e divulgação de informações pessoais. O usuário compromete-se a revisar periodicamente a Política de Privacidade para manter-se informado sobre as práticas da Empresa em relação à privacidade.

4.9. MANTER-SE ADIMPLENTE E RESPEITAR A FIDELIDADE DO PLANO CONTRATADO

O usuário compromete-se a manter-se adimplente com relação aos pagamentos devidos à Empresa, conforme estabelecido no plano contratado. Em caso de atraso nos pagamentos, a Empresa reserva-se o direito de suspender ou encerrar os serviços até a regularização da situação financeira, sem prejuízo das demais cláusulas contratuais.

O usuário reconhece que a falta de pagamento dentro dos prazos estipulados pode resultar na perda de acesso aos serviços, sujeitando-se às políticas de suspensão e cancelamento.

O usuário também concorda em respeitar o tempo de vigência do plano contratado, conforme especificado no momento da contratação dos serviços.

Qualquer alteração no plano de serviços, incluindo upgrades e renovações, deverá ser comunicada e confirmada pela Desker, observando as condições estabelecidas.

O usuário compreende que o tempo de contrato é fundamental para a adequada prestação de serviços e para o planejamento operacional da Empresa.

Ainda, no caso de rescisão antecipada por parte do usuário antes do término do prazo contratual, será aplicada multa de 70% do valor residual do contrato, calculado pela multiplicação do valor da mensalidade da assinatura pelo número de meses faltantes para fechamento de 01 ano (no caso da contratação do Plano Anual).

4.9.1. DA RENOVAÇÃO AUTOMÁTICA

Caso o plano contratado possua renovação automática, o usuário concorda que a Empresa efetuará a renovação nos termos especificados, utilizando os meios de pagamento fornecidos pelo usuário ou outros métodos acordados.

O usuário pode optar por cancelar a renovação automática mediante solicitação prévia à Desker, observando os prazos estipulados nas políticas de cancelamento.

O usuário é responsável por manter suas informações de pagamento atualizadas, garantindo que a Empresa possa processar os pagamentos de forma adequada.

Em caso de alteração nas informações de pagamento, o usuário compromete-se a informar a Empresa com antecedência suficiente para evitar interrupções nos serviços.

O usuário deverá respeitar os deveres oriundos da boa-fé objetiva, devendo este dirigir-se à Desker com cortesia e respeito, contribuindo para manter um bom relacionamento entre as partes. O usuário deverá se abster de quaisquer condutas de natureza dolosa que possam gerar prejuízos ou danos aos outros usuários ou à Desker e terceiros envolvidos.

Ainda, o usuário deverá ter capacidade legal plena para utilizar as funcionalidades do sistema, do website e de toda e qualquer ferramenta da Desker, de forma que, se identificada alguma incongruência em relação à capacidade do usuário, este poderá ter seu acesso suspenso ou cancelado.

Por fim, o usuário não poderá utilizar o sistema, o website ou qualquer uma de nossas ferramentas para prejudicar outras pessoas, alterar e/ou copiar arquivos sem prévia autorização, desrespeitar qualquer Lei e/ou incentivar a prática de atos discriminatórios, seja em razão de sexo, raça, religião, crenças, idade ou qualquer outra condição.

Vindo a desrespeitar qualquer ponto relatado acima, o usuário poderá responder judicialmente, sofrendo as penalizações impostas por Lei.

0. PREÇOS, CONDIÇÕES DE PAGAMENTO, FATURAMENTO E REAJUSTES

Os preços e condições de pagamento e de faturamento são sempre aqueles que constam em nosso website e/ou material apresentado em proposta ao usuário, podendo os mesmos serem exibidos também em nossas redes sociais ou em qualquer outro lugar utilizado como forma de divulgação de nossa marca.

Todo e qualquer valor referente as assinaturas são atualizados anualmente conforme índice IGP-M (porém nunca negativo). Ainda, os valores serão avaliados pela Desker a cada 06 meses, e assim optando-se por mantê-los ou por modifica-los, de acordo com as necessidades de mercado.

Por sua vez, todo e qualquer valor referente a prestação de serviços também terá reajuste anual, sendo aplicado no mês imediatamente posterior ao mês que o serviço completar 01 ano. Dessa forma, o valor dos serviços será reajustado de acordo com a variação do IGP-M acumulado nos últimos 12 meses.

0. DAS PENALIDADES E TRIBUTAÇÕES

O caso de atraso nos pagamentos por parte do usuário incidirá em multa no valor de 5% sobre o valor devido e juros moratórios legais ao mês.

Passados 30 dias da data de vencimento, não havendo o pagamento de seu débito, a Desker se reserva ao direito de interromper a prestação dos serviços, independentemente de qualquer comunicado ou aviso ao usuário, através do bloqueio dos serviços até então prestados, sem que o usuário faça jus a qualquer indenização.

Caso o usuário deseje manter sua assinatura, a reativação de sua conta ocorrerá em até 02 dias úteis após a quitação dos débitos e multas existentes na ocasião.

Ainda, a Desker se reserva ao direito de não aceitar novas assinaturas nem qualquer prestação de serviços a usuários e/ou empresas que estiverem com qualquer tipo de débito em aberto conosco.

Por fim, a Desker declara que nos preços indicados na em nosso website, em nossas propostas comerciais, os quais serão também mostrados nas Notas Fiscais recebidas pelos usuários, estão incluídos todos os tributos e encargos incidentes a este tipo de transação.

0. DA CONFIDENCIALIDADE

A Desker e o usuário comprometem-se, mutuamente, a respeitar o direito de propriedade e de confidencialidade de toda e qualquer informação acessada, bem como não transferir a terceiros, salvo previamente autorizada pela outra parte.

Todas as informações fornecidas pelo usuário ou pela Desker com a classificação “confidencial” serão mutuamente como tal considerados, com ambas as partes se comprometendo a não divulgar ou transmiti-las a terceiros.

A Desker se compromete, ainda, a manter em sigilo todas as informações do usuário a que tiver acesso, em decorrência da prestação dos serviços conforme este contrato, regido em conformidade a Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD).

8. DISPOSIÇÕES FINAIS

Estes Termos e Condições de Uso, juntamente à Política De Privacidade e de Cookies, vigerão por prazo indeterminado, sendo facultado à Desker, a qualquer momento, alterá-lo, para adequá-lo à legislação vigente. A última versão será indicada no início deste documento, sendo o mais atualizado o Termo vigente.

A Desker orienta que estes Termos e Condições de Uso podem ser alterados a qualquer tempo, sem aviso prévio.

Assim, sempre que ocorrer qualquer modificação, a continuidade de uso do sistema, do website e de qualquer uma de suas ferramentas será interpretado como aceite às disposições e alterações ao presente documento.

Caso não concorde com os novos Termos de Uso, o usuário poderá rejeitá-los, entrando em contato pelo e-mail **contato@desker.com.br**, requerendo o cancelamento de seu cadastro, caso tenha o realizado.

Assim, concorda o usuário que toda e qualquer discussão ou controvérsia oriunda de qualquer divergência a qualquer termo ou cláusula deste documento deverá, obrigatoriamente, antes de qualquer medida judicial, ser formalmente relatada por meio do e-mail **contato@desker.com.br**, concedendo-se 30 (trinta) dias úteis para solução do problema ou apresentação de justificativas, nunca sendo a via judicial adequada sem antes de se instaurar a tentativa de resolução amigável entre o usuário e a Desker.

Não sendo possível a resolução amigável, as partes convencionam o foro da Comarca de Chapecó, Estado de Santa Catarina, para dirimir todas e quaisquer lides oriundas do presente instrumento, em detrimento a qualquer outro, por mais privilegiado que seja.

Assim, por final, o usuário declara estar ciente e de acordo com todas as cláusulas dispostas acima. Este Documento é complementado pela Política de Privacidade e Proteção de Dados e

pela Política de Cookies da Desker, devendo ser interpretado em conjunto e harmonia com estes documentos.

Estes documentos foram redigidos separadamente apenas para facilitar o entendimento do titular de dados pessoais. Todos estes documentos são pautados nos princípios da boa-fé e da transparência.

Chapecó, Agosto de 2024.

