

## TERMO DE UTILIZAÇÃO

### **Modificações deste termo**

A Host Empresa se reserva ao direito de adicionar, excluir ou modificar qualquer cláusula deste termo a qualquer momento. Você concorda que se comprometerá a ajustar-se a estas mudanças, caso elas ocorram. Se você adquiriu um serviço, produto ou software com a Host Empresa, os termos abaixo continuarão em vigor enquanto você for um cliente ativo.

Você concorda que se responsabilizará por notificar a Host Empresa quando desejar cancelar um serviço ou produto. Notificação esta que deverá ser enviada com 5 dias de antecedência em relação a sua data de vencimento.

### **Privacidade**

Host Empresa não venderá, distribuirá, revelará ou de qualquer forma tornará disponível qualquer informação do cliente.

### **Satisfação garantida**

30 dias de garantia – Revenda de Hospedagem e/ou Hospedagem de Sites (compartilhado)

Se por alguma razão você estiver insatisfeito com nossos serviços durante os primeiros 30 dias, você poderá solicitar, via HelpDesk, que seu serviço seja cancelado e terá seu reembolso. Você deve também detalhar o motivo do porquê está cancelando. Nós somos o árbitro único para decidir se sua razão é válida e se todos os passos foram tomados do seu lado para corrigir a situação que causou o interesse em cancelar. **Atenção:** Ao contratar um serviço compartilhado você deve estar ciente de que seus sites estarão hospedados juntamente com outros clientes no mesmo servidor.

Leia nossa Política de Utilização de Recursos para servidores compartilhados para saber mais detalhes.

## Novas contas

Todas as novas contas de Revenda e Hospedagem de Sites serão criadas automaticamente assim que detectado o pagamento da fatura referente ao pedido efetuado. Você receberá 2 (dois) emails incluindo os detalhes de login após a ativação da conta.

## Domínios e transferências

Para que seu domínio aponte para o servidor da Host Empresa, você precisa mudar seu DNS no órgão de registro no qual contratou o seu domínio. Estes DNS serão providos no e-mail de boas vindas e são definidos em par (ns\*.seudominio.com.br ou dns\*.seudominio.com.br para Revenda de Hospedagem e Servidores Dedicados - ns\*.hostempresa.com para Hospedagem de Sites). Cada servidor possui endereços de DNS único, então se você cancelar uma conta e meses após retornar a Host Empresa, os endereços provavelmente serão distintos.

Por favor, note que o procedimento acima não é uma transferência de domínio. Uma transferência de domínio é se você quer fisicamente transferir seu domínio para a Host Empresa e sair do seu registrar original. Uma transferência de domínio custa R\$ 30,00 para domínios nacionais e R\$ 15,90 para domínios internacionais e adiciona-se mais 1 ano de registro ao seu domínio.

A Host Empresa tomará as medidas necessárias para registrar nomes de domínio sob os cuidados do cliente quando requisitada. De qualquer modo, os clientes são responsáveis por renovar os seus nomes de domínio. A Host Empresa não se responsabiliza por falhas na renovação dos nomes de domínio. Se seu nome de domínio foi registrado via nossa empresa, você deve verificar e tomar as ações necessárias para renovar um domínio que esteja se expirando. Nós não cuidamos de renovações a menos que solicitado especificamente ao enviar um ticket para nosso departamento de suporte de domínios. Se você tem quaisquer questões sobre mudanças de DNS ou nomes de domínio em geral, por favor, abra um ticket no nosso helpdesk.

## **Conteúdo**

A Host Empresa acredita em liberdade de expressão, contudo, qualquer conteúdo (escrito, visual ou implícito) nas áreas seguintes não serão toleradas e a conta responsável será sujeita a suspensão imediata: racismo ou preconceito devido a cor ou crença; qualquer conteúdo violento/malicioso/obsceno escrito, visual ou implícito. Nós não vamos tolerar nenhum tipo de site, incluindo sites relativos a terrorismo em nossa rede.

Nós preferimos que você mesmo governe seu conteúdo e saiba que é o responsável pelo que é publicado nele, mesmo que por terceiros. É impossível para nós verificar site por site em milhares de servidores. Todavia, se formos notificados de qualquer forma de abuso, notificaremos o responsável para que as providências sejam tomadas.

## **Responsabilidades**

A Host Empresa não faz nenhum tipo de promessa em relação ao serviço oferecido pela mesma aos seus clientes e não será responsável por nenhuma disputa feita pelos clientes. Em nenhum caso a Host Empresa será responsável por nenhum dano direto, indireto, incidental, consequente ou qualquer outro dano não especificado anteriormente. Nós não podemos tomar nenhuma ação contra material abusivo até que o mesmo seja dado à nossa atenção.

## **Pagamentos e aceitação dos pagamentos**

Você concorda em pagar por todos os produtos que você adquirir, e que a Host Empresa poderá cobrá-lo. Você é responsável pelo pagamento em dia de todas as cobranças, bem como dados financeiros válidos. Você concorda que é seu dever acessar a área financeira para verificar se existe algum pagamento em aberto. Nosso sistema mensalmente envia notificações de pagamento em aberto como forma de mantê-lo informado sobre a situação da sua conta, mas por motivos diversos este e-mail pode, em algum momento, não chegar até o seu endereço. Sendo assim, é extremamente importante fazer do ato de acessar sua área do cliente um hábito para evitar que sua conta seja suspensa por falta de pagamento.

Após 7 dias sem compensação do pagamento, a fatura dos planos de Revenda e Hospedagem de Sites terá um acréscimo de 10% do seu valor para que seja efetuada a reativação da conta. Neste intervalo de 7 dias após a data de vencimento, sua conta poderá ser suspensa.

*Servidores dedicados:*

Pagamentos são devidos no primeiro dia de cada mês. Eles são considerados atrasados após o segundo dia do mês. Pagamentos atrasados estão sujeitos a uma multa de R\$ 50,00. Se o servidor for suspenso a cobrança está sujeita a uma multa de R\$ 120,00 para religação do servidor.

### **Cobranças de uso em excesso**

Nossos planos de serviços são designados para acomodar a maioria dos cenários de necessidade dos nossos clientes. Todavia, sua utilização pode variar e necessitar de alocação de dados adicional. Você precisa manter seu e-mail atualizado junto ao cpanel, assim poderá receber alertas de limites de utilização de recursos quando os mesmos estiverem em 80% de utilização. Se você não nos contactar para contratar mais recursos, o sistema suspenderá a conta automaticamente quando os mesmos estiverem excedidos.

### **Cancelamentos**

Hospedagem/Revenda/Dedicado - Se você deseja cancelar seu serviço, você precisa fazer isto com 5 dias de antecedência de sua cobrança sequente. Se seu pedido de cancelamento não for recebido neste tempo, você será responsável pelo pagamento do mês sequente e estará sujeito a desativação do serviço sem aviso prévio.

*Se você cancelar sua conta seus pagamentos continuam ativos caso:*

- 1) Erro da equipe Host Empresa
- 2) Fraude do cliente

Contas suspensas há mais de 60 dias serão automaticamente removidas sem aviso prévio (salvo os casos onde o cliente entra em contato informando que deseja temporariamente desativá-la).

Para cada fatura mensal criada será enviado no mínimo um lembrete, além do e-mail de criação da mesma como forma de lembrá-lo que existem pagamentos em aberto, e conseqüentemente, evitar que a sua conta seja removida.

## Reembolsos

Se por alguma razão a Host Empresa falhar em prover o serviço para você, um reembolso proporcional será garantido. Nenhum reembolso será garantido em caso de abuso ou quebra dos nossos termos de serviço e políticas de utilização do serviço. No momento que você solicitar o cancelamento, seu serviço será suspenso. Contas pagas adiantadas não poderão ter reembolso caso cancelamento seja feito antes do tempo de utilização. Todos os serviços adicionais são não reembolsáveis. Todas as contas suspensas são deletadas após 60 dias da suspensão.

## Política de Utilização de tráfego

A todos os clientes de servidores dedicados será provido acesso aos gráficos de utilização de banda, atualizados em um intervalo de 15 minutos. Estes gráficos estão localizados em uma área chamada de CCE (Centro de controle de engenharia). Toda cobrança de tráfego é exclusivamente calculada baseada nos gráficos providos no CCE.

Todos os servidores incluem uma transferência de dados contínua de 4.5Mbps em um intervalo de 30 dias, que é aproximadamente a quantidade de 1500GB de dados transferidos. Se sua utilização mensal excede o uso contínuo de 4.5Mbps, você será cobrado pelo que foi utilizado do excedente utilizando o método 95% de medição. De acordo com nossos termos, você é responsável e aceita pagar este tráfego excedente pelo preço de R\$ 150,00 por cada 1 Mbps excedente de tráfego contínuo.

*Exemplo:*

- Alocação de banda 4.5 Mbps
- Tráfego utilizado em um mês = 5.0 Mbps (Baseado no método 95%)
- Tráfego excedido = 5.0 Mbps - 4.5 Mbps = 0.5 Mbps
- 0.5 Mbps x R\$150,00 = R\$75,00

Se você prevê alta utilização de tráfego, por favor contate nosso departamento de vendas para maiores informações de disponibilidade de planos de alta utilização de tráfego por melhores preços.

Observação: O uso contínuo de 1 Mbps significa 320GB de dados transferidos em um período de 30 dias.