

**A contratação de nossos serviços indica que o CONTRATANTE leu e está ciente de nossos termos de serviço.**

De um lado, Hostzone, com sede na cidade de João Pessoa, na Paraíba, na Avenida Joao Machado, número 849, inscrita no CNPJ sob o Nº 28.333.653/0001-01, denominada CONTRATADA e de outro lado, a pessoa física ou jurídica denominada CONTRATANTE, cadastrada em hostzone.com.br, www.hostzone.com.br e cliente.hostzone.com.br e cujos dados informados no ato do cadastramento são de sua inteira responsabilidade.

## **1.) Ativação de contas**

Os serviços prestados pela CONTRATADA apenas serão ativados após o primeiro pagamento ser confirmado. Nos reservamos o direito de não ativar quaisquer contas que julgamos prejudiciais aos nossos serviços.

O CONTRATANTE afirma que é maior que 18 anos de idade e que está ciente que a CONTRATADA não comercializará nenhum tipo de serviço ou produto para pessoas menores de 18 anos de idade, sob pena de suspensão e finalização dos serviços com ou sem aviso prévio.

A CONTRADA poderá optar por suspender ou finalizar contas que sejam julgadas prejudiciais a seus serviços, sob seu critério, com ou sem prévio aviso. Nesses casos, será feito o reembolso do tempo restante de serviço para o titular da conta.

A CONTRATADA poderá solicitar a qualquer momento documentos de identificação (identidade, RG e/ou CPF, selfie com documento ao lado do rosto ou outros documentos) bem como comprovante de endereço do CONTRATANTE para fins de validação de cadastro. A documentação solicitada deverá ser enviada em até 24 horas corridas após a solicitação inicial, e a conta do CONTRATANTE bem como quaisquer serviços contratados nela permanecerão suspensos enquanto tal documentação não for enviada.

## **2.) Conteúdo**

Não é permitido de maneira alguma hospedagem de materiais ilegais ou de autoria de terceiros sem sua devida autorização em nossos servidores. Bem como sites de hospedagem e/ou compartilhamento de arquivos.

Todos os serviços oferecidos pela CONTRATADA são para propósitos legais. O CONTRATANTE deve concordar em isentar a CONTRATADA de qualquer responsabilidade pelo uso indevido de seus serviços. É expressamente proibida a utilização de nossos serviços de tal maneira que possam desprezar os registros de marcas e patentes e/ou infringir termos de direitos autorais e cessão de propriedade intelectual. Isso inclui - mas não se limita - à divulgação e distribuição não-autorizada de músicas, vídeos, livros, fotografias ou qualquer outro material protegido por lei. O comércio/divulgação de qualquer produto ilícito resultará no imediato cancelamento de sua conta.

Se você acredita que seus direitos autorais e/ou marcas registradas estão sofrendo infrações através de serviços contratados junto a nós, por favor envie um e-mail para [abuse@hostzone.com.br](mailto:abuse@hostzone.com.br) com todas as informações pertinentes ao caso.

**- Exemplos de materiais inaceitáveis em planos compartilhados (planos de hospedagem de sites, revenda de hospedagem de sites e VPS):**

Bots de IRC, Scripts de web-proxy e/ou de navegação anônima (anonymizers), programas sem licenças (pirateados), sites e fóruns que distribuam ou divulguem cracks/cheats/warez, arquivos executáveis (\*.exe, \*.com, \*.msi, etc) e de imagens de disco (\*.img, \*.iso, \*.nrg, \*.bin, etc), mirrors (espelhamentos de outros sites), repositório de dados, exclusivos serviços de banner-ad (banners rotativos), servidores de afiliação, scripts de topsites, escrow (atividades financeiras que envolvem caução), HYIP/PIAR (High-Yield Interest Programs/Programas de Investimento de Alto Risco) e afins, sites de investimentos como Forex e e-Gold Exchange, AutoSurf (sistemas de trocas de visitas), programas fraudulentos (Bank Debenture Trading Programs, Prime Banks Programs, etc), sites de loterias, MUD/RPG, sites que estimulam racismo/ódio/fanatismo, sites relacionados a "hackerismo", scripts maliciosos (como "IP scanner", ataques de descobertas de senha/brute-force, envio em massa de e-mails), sites que hospedem/divulgem qualquer tipo de malware (pragas virtuais), e todo e qualquer tipo de site que promova/divulgue atividades ilegais.

É expressamente proibida a mineração de criptomoedas (Bitcoin, Litecoin, Monero, etc) em nossos servidores, seja em planos de hospedagem, de jogos, servidores dedicados, servidores VPS ou qualquer outro serviço hospedado conosco. Caso seja detectado uso abusivo de CPU causado por mineração de criptomoedas o serviço será suspenso de imediato até que a situação seja revertida pelo cliente.

Uma conta compartilhada não pode ser utilizada como um dispositivo de backup/armazenamento (com exceção de 1 backup de sua própria conta de cPanel). Da mesma forma, não é permitido disponibilizar arquivos para download.

**- Exemplos de materiais inaceitáveis em planos de servidores dedicados ou servidores VPS/Cloud:**

Programas sem licenças (pirateados), sites e fóruns que distribuam ou divulguem cracks/cheats/warez, escrow (atividades financeiras que envolvem caução), HYIP/PIAR (High-Yield Interest Programs/Programas de Investimento de Alto Risco) e afins, sites de investimentos como Forex e e-Gold Exchange, comércio de qualquer produto/mercadoria sem a devida propriedade ou explícita permissão, AutoSurf/PTC/PTS/PPC sites (sistemas de trocas de visitas), programas fraudulentos (Bank Debenture Trading Programs, Prime Banks Programs, etc), sites de loterias, sites que estimulam racismo/ódio/fanatismo, sites relacionados a "hackerismo", scripts maliciosos (como "IP scanner", ataques de descobertas de senha/brute-force, envio em massa de e-mails), sites que hospedem/divulguem qualquer tipo de malware (pragas virtuais), e todo e qualquer tipo de site que promova/divulgue atividades ilegais.

É expressamente proibida a mineração de criptomoedas (Bitcoin, Litecoin, Monero, etc) em nossos servidores, seja em planos de hospedagem, de jogos, servidores dedicados, servidores VPS ou qualquer outro serviço hospedado conosco. Caso seja detectado uso abusivo de CPU causado por mineração de criptomoedas o serviço será suspenso de imediato até que a situação seja revertida pelo cliente.

Nós nos reservamos o direito de recusar a prestação de serviço ou disponibilidade de recursos a qualquer indivíduo. Qualquer material que julgarmos como sendo obsceno, ilegal ou que viole os presentes termos de serviço será removido dos nossos servidores com ou sem aviso prévio.

Há uma tolerância máxima de 24 horas corridas para que o CONTRATANTE responda qualquer e-mail que lhe for enviado através de nosso sistema de tickets. Deixar de responder um e-mail enviado pelo departamento de denúncias ([abuse@hostzone.com.br](mailto:abuse@hostzone.com.br) ou [contato@hostzone.com.br](mailto:contato@hostzone.com.br)) em até 24 horas poderá resultar na suspensão ou encerramento de sua conta. Todos os assuntos relacionados a denúncias devem ser tratados via ticket/e-mail.

Se não estiver totalmente seguro sobre a legalidade de hospedar conosco seus sites/serviços, por favor, entre em contato através do e-mail [contato@hostzone.com.br](mailto:contato@hostzone.com.br), descrevendo as funcionalidades de sua atividade e assinalando pontos determinantes que possam ou não gerar dúvidas sobre a aceitação do mesmo. Ficaremos muito satisfeitos em atendê-lo.

É expressamente proibida a exploração sexual de menores, incluindo - mas não se limitando a - pornografia infantil, nudez total ou parcial de crianças e adolescentes, pedofilia e afins. Qualquer conta que utilizar nossos serviços para divulgar/hospedar materiais com este tipo de conteúdo será imediatamente suspensa sem aviso prévio e levada ao conhecimento das autoridades competentes.

É de absoluta responsabilidade do CONTRATANTE assegurar-se de que os scripts/programas instalados em sua conta sejam seguros e que as permissões de suas pastas/diretórios estejam definidas corretamente (independentemente do método de instalação utilizado). Pastas/diretórios devem ser configurados com permissão 755 (ou mais restritiva). Arquivos devem ser configurados com permissão 644 (ou mais restritiva). O CONTRATANTE é o único responsável por todas as ações decorrentes de utilização de sua conta, e isso inclui a preservação da segurança de suas credenciais de acesso aos sistemas (login/senha). É fundamental que o CONTRATANTE utilize sempre senhas seguras. Se uma senha insegura for detectada, sua conta pode ser suspensa até que você defina uma nova senha (longa, complexa e de difícil dedução).

### **3.) Política de tolerância zero contra SPAM**

A CONTRATADA defende, apoia e aplica a política de TOLERÂNCIA ZERO contra o envio de e-mails em massa, mensagens não-solicitadas (sejam elas de qualquer espécie e para qualquer propósito) e SPAM. Mecanismos de Safelists serão considerados e tratados como SPAM. Qualquer conta que for utilizada para enviar SPAM será encerrada com ou sem aviso prévio.

Sites que fazem anúncios e divulgações através de SPAM (Spamvertised) não podem ser hospedados em nossos servidores. Esta norma inclui - mas não se limita a - SPAM enviados via fax, e-mail, mensagens instantâneas ou Usenet/Newsgroups. Nenhuma organização ou entidade listada pelo ROKSO poderá fazer uso de nossos serviços. Qualquer conta que faça com que um dos IPs de nossos servidores sejam inseridos em uma blacklist será imediatamente suspensa e/ou encerrada.

A CONTRATADA se reserva o direito de solicitar alterações em (ou desativar, se necessário for) qualquer website, conta, base de dados ou outro componente que não esteja em conformidade com as políticas estabelecidas. Nos reservamos ainda o direito de realizar modificações de caráter emergenciais fundamentadas em sensatos critérios.

## 4.) Informações sobre pagamentos

O CONTRATANTE deve concordar em realizar antecipadamente o pagamento referente aos serviços contratados, durante toda a vigência do plano. Deve concordar também com a renovação automática do plano por período igual ao correspondente ao último ciclo contratado, que SÓ não ocorrerá caso o CONTRATANTE manifeste sua explícita vontade de cancelar o serviço contratado. O cancelamento deve ser formalizado (a pelo menos 24 horas antes da data-término da contratação) através da página adequada na área do cliente (<http://cliente.hostzone.com.br>). O preenchimento e envio da solicitação realizada através deste formulário assegura à CONTRATADA o direito de imediatamente excluir as contas referentes ao plano cancelado.

Esta operação é irreversível, portanto o CONTRATANTE só deverá solicitar o cancelamento de sua conta após realizados os devidos backups.

No caso de renovações de domínios feitos com cartão de crédito, caso deseje não os renovar, existe a necessidade de manifestação. Caso contrário serão renovados automaticamente conforme pagamento realizado.

Como cliente da CONTRATADA, é de total responsabilidade do CONTRATANTE manter em dia todos os seus compromissos de pagamentos, bem como o envio das informações que o identifiquem quando realizados por métodos que exijam comprovação (como por exemplo pagamentos realizados através de depósito/transferência bancária). Atrasos no pagamento de mais de 3 dias após a data de vencimento do serviço resultarão na suspensão imediata da prestação de serviços pela CONTRATADA. Após a quitação dos débitos (mediante devida comprovação), sua conta será reativada em até 1 dia útil. Consulte nosso departamento de cobrança ([vendas@hostzone.com.br](mailto:vendas@hostzone.com.br)) para conhecer a tabela de multas/juros por atrasos no pagamento.

Em todos os planos oferecidos pela nossa empresa, qualquer pendência de pagamento de serviços adicionais resultara na suspensão geral do plano.

Ao entrar em contato conosco pedindo a alteração da data do boleto, juros proporcionais serão cobrados. A mudança da data do boleto não muda a data de vencimento do plano. Portanto o plano continua vencendo na data original e deverá ser paga no mês seguinte na data original de vencimento.

Contas com inadimplência financeira em relação ao vencimento original do serviço por mais de 7 dias serão removidas do servidor automaticamente, não podendo o CONTRATANTE requerer o seu backup mesmo após o pagamento.

A CONTRATADA se reserva o direito de, a qualquer momento, alterar os valores dos planos anunciados, de acordo com as tendências do mercado.

Os serviços serão suspensos em caso de inadimplência maior que 3 (três) dias, e totalmente finalizados em caso de inadimplência maior que 7 (sete) dias. Após a finalização do serviço, todos os dados são excluídos de forma permanente, e não é possível recupera-los.

## 5.) Backups (cópias de segurança)

**A CONTRATADA não se responsabiliza por arquivos e/ou outros dados armazenados em sua conta.** O plano não lhe dá garantias de recuperação de informações perdidas decorrentes de quaisquer eventualidades: use-o por sua conta e risco. **O CONTRATANTE deve concordar em assumir a total responsabilidade sobre os arquivos contidos em nossos servidores, bem como manter suas próprias cópias de segurança (backup) fora do servidor.**

A CONTRATADA NÃO realiza nenhum tipo de backup de servidores dedicados, semi-dedicados (VPS/Cloud, servidores de jogos, streaming) ou serviços compartilhados. Esta atividade é de total responsabilidade do CONTRATANTE.

Desabilitamos a geração de backup direta pelo cPanel para contas com mais de 1GB para evitar que seja feito um mal-uso da ferramenta e conseqüentemente transtornos no uso indevido de CPU. Entretanto o CONTRATANTE pode pedir seu backup através do ticket de suporte. Nem todos os pedidos de backup serão aceitos, de acordo com a disponibilidade do servidor.

## 6.) Cancelamentos e reembolso

A CONTRATADA se reserva o direito de cancelar a qualquer momento toda e qualquer conta que infrinja nossos termos de serviço ou que tenha sido contratada por indivíduos ou empresas que infrinjam as leis brasileiras ou de países onde estão localizados seus fornecedores. **Contas canceladas por quebra dos termos de serviços não terão qualquer pagamento devolvido/reembolsado.**

A CONTRATADA poderá optar pela não renovação ou cancelamento do serviço do CONTRATANTE. No caso de o cancelamento ocorrer antes do final do contrato, será feito o reembolso proporcional ao tempo restante der serviços para o CONTRATANTE.

Qualquer atitude desrespeitosa contra os membros de nossa equipe poderá ocasionar a suspensão ou o encerramento de sua conta, sem nenhum direito a reembolso de qualquer valor pago.

Em caso de chargeback (cancelamento do pagamento através da empresa de cartão de crédito/financeira) ou disputa nos gateways de pagamento, a conta do CONTRATANTE será suspensa até que o chargeback seja retirado ou o valor pago novamente via boleto bancário junto a qualquer taxa administrativa dos gateways de pagamento. Chargeback é algo sério e danoso, e não será tolerado sob nenhuma hipótese. Nos reservamos o direito de negar a prestação de serviço para indivíduos que já realizaram chargeback ou abriram disputas nos gateways de pagamento conosco ou com nossos parceiros, bem como de não aceitar pagamentos por cartão de crédito desses indivíduos.

A CONTRATADA oferece uma garantia de 7 dias após a data de contratação para devolução (reembolso) do valor correspondente ao plano contratado caso o CONTRATANTE não esteja satisfeito com os recursos do plano. **Apenas o valor inicial do plano será reembolsado, ou seja, upgrades e adicionais não estão cobertos por essa garantia de reembolso e qualquer valor relativo a eles não será devolvido.** Essa garantia apenas se aplica ao primeiro pedido de cada serviço do CONTRATANTE, ou seja, o CONTRATANTE apenas terá direito a 1 (um) reembolso por tipo de serviço. *Ex: um CONTRATANTE que solicitar reembolso de um servidor VPS não poderá solicitar reembolso de outro servidor VPS.* **Essa garantia de reembolso de 7 dias não inclui servidores dedicados, licenças, upgrades e serviços com duração de 7 dias!**

A CONTRATADA se reserva o direito de não reembolsar nenhum pagamento onde seja possível verificar má fé, como em caso de utilização excessiva de recursos no período de 7 dias a partir da data de contratação (mais de 10% do contratado) ou no caso do CONTRATANTE ter abusado do serviço de suporte (mais que 10 tickets ou 25 interações em menos de 7 dias). Também não serão reembolsados pagamentos no caso de o CONTRATANTE ter utilizado mais que 10% do limite de tráfego contratado. Para planos com tráfego ilimitado, não serão feitos reembolsos para serviços que tenham utilizado mais que 100GB de tráfego.

**Servidores Dedicados, Revendas, Licenças, VPS EUA e VPS cPanel:** Em hipótese alguma haverá devolução total ou parcial de valores referentes a este tipo de contratação. AO CONTRATAR o plano o CONTRATANTE afirma estar ciente e de acordo com esta cláusula. Em hipótese alguma haverá devolução total ou parcial de valores referentes a este tipo de contratação a partir da conclusão da compra.

**Planos de Hospedagem Compartilhada:** Há o reembolso (dentro do prazo de até 7 dias). No caso de o CONTRATANTE solicitar uma migração, ou seja, caso nossa equipe faça a migração para o CONTRATANTE, não há reembolso.

Para receber reembolso, é necessário que o CONTRATANTE abra um ticket de suporte com a equipe comercial ANTES de realizar o cancelamento no site. Caso o cancelamento seja feito antes da solicitação via ticket, o reembolso poderá não ser emitido.

O reembolso será feito através do mesmo intermediador de pagamento utilizando pelo CONTRATANTE (exceto para pagamentos realizados por boleto bancário e depósito, onde o reembolso será processado através de transferência bancária). O reembolso será feito apenas para o CONTRATANTE, utilizando os dados cadastrados em sua área do cliente (nome, CPF e endereço), e sob nenhuma hipótese será feito reembolso para contas de terceiros.

*Ex: caso o pagamento tenha sido feito através do PagSeguro ou PayPal, a transação será revertida nesse gateway.*

**Caso algum dado bancário, de identificação pessoal ou de escolha sejam solicitados ao CONTRATANTE para o processamento do reembolso, o mesmo deverá enviá-los em até 15 dias corridos.** Caso os dados solicitados não sejam enviados dentro desse prazo nenhum tipo de reembolso será feito pela CONTRATADA, e iremos entender que o CONTRATANTE não tem interesse no reembolso.

## 7.) Utilização dos recursos:

**Usuários de servidores compartilhados (incluindo VPS) e hospedagem de site NÃO podem:**

- a). Usar 25% ou mais dos recursos de processamento, memória, uso de disco, link com a Internet, etc. do servidor por períodos iguais ou superiores a 90 segundos ou 120 minutos por mês. Existem inúmeras causas para que uma conta apresente este mau comportamento, como por exemplo: sites muito populares com grande número de acessos simultâneos, plugins em sistemas de gerenciamento de conteúdo, scripts mal desenvolvidos, CGI scripts, atividades de uso excessivo de FTP, PHP, HTTP, bancos de dados, etc;
- b). Rodar aplicativos stand-alone no servidor. Isso inclui todo e qualquer tipo de daemon, como por exemplo IRCd;

- c). Executar em servidores compartilhados qualquer tipo de web-spyder ou indexador (incluindo Google Cash / AdSpy);
- d). Executar qualquer aplicação que interaja com redes de IRC (Internet Relay Chat);
- e). Executar qualquer aplicação bit torrent, tracker e afins. É permitido utilizar links para torrents legalizados, mas não é permitido hospedá-los (armazená-los) em nossos servidores compartilhados;
- f). Participar de qualquer atividade de compartilhamento de arquivos (file-sharing) ou atividades peer-to-peer (p2p);
- g). Executar qualquer tipo de servidor de jogos, como por exemplo Counter-Strike, Half-Life, BattleField1942, etc;
- h). Hospedar quaisquer tipos de programas executáveis (extensão .exe, .com, .bat, .sh, etc) que possam ser ou estar contaminados por vírus;
- i). Agendar tarefas (cron jobs) com intervalos inferiores a 15 minutos;
- j). Websites ou quaisquer outras aplicações com comportamentos (quaisquer que sejam) incompatíveis com ambiente compartilhado poderão ser suspensos e convidados a migrarem para um ambiente dedicado.
- k). INODES - O uso de mais de 250.000 inodes em qualquer conta compartilhada pode resultar em suspensão. Contas que tenham mais de 100,000 inodes são automaticamente removidas do sistema de backup para evitar sobre carga naquele sistema. Todo arquivo (uma página de internet, uma imagem, um documento, um email etc) conta como 01 inode. Sites que excedem o uso de inodes levemente não são suspensos, entretanto contas que constantemente criam e deletam um grande número de arquivos regularmente, tem centenas de milhares de arquivos ou causam danos no sistema de arquivos podem ser marcadas para análise ou suspensas se estiverem causando danos maiores. A causa principal do uso excessivo de inodes é o catchall habilitado sem monitoramento da caixa de entrada e deleção dos emails indesejados. Com o tempo dezenas de milhares de mensagens, ou mais, se armazenam fazendo com que a conta vá além do limite de inodes possível. Para desabilitar seu catch all entre no cpanel, procure por "Mail", "Endereço por padrão", "definir endereço por padrão" e digite: "fail: Nao ha este usuario".

Atenção: Quando fizer uso da função "include" do PHP, passe como parâmetro a localização do arquivo no sistema de arquivos local ao invés de passar uma URL. Ao invés de usar include ("http://seudominio.com.br/admin/include.php") use include ("./admin/include.php")

- l). É inadmissível hospedar qualquer tipo de arquivos de phishing em nossos servidores, tanto em serviços compartilhados como servidores dedicados. Qualquer prática desse gênero que seja identificada, iremos remover a conta automaticamente de nossos servidores e o plano será cancelado, não tendo qualquer direito de reembolso.

## 8.) Utilização de tráfego (bandwidth)

Cada plano terá direito a certa quantidade de tráfego de dados mensal. A utilização deste limite de tráfego deve ser igualmente distribuída dentro do mês. Sua conta deve encerrar o mês sem ultrapassar este limite, caso contrário ela será suspensa até que inicie o próximo mês ou mais recursos de tráfego sejam adquiridos ou sua conta seja migrada para um plano que ofereça mais recursos. Bandwidth é recurso não-cumulativo: **tráfego não utilizado dentro do mês não pode ser transferido para o mês seguinte.**

## A velocidade de transferência de dados será definida:

- a) de acordo com o plano contratado.
- b) de acordo com a carga do servidor.
- c) de acordo com a carga na rede.

Não há NENHUMA garantia sobre a velocidade de transferência de dados, e as velocidades informadas são as máximas que poderão ser atingidas, podendo a média ser menor que o informado

## 9.) Garantias de disponibilidade (uptime)

Caso sua conta de hospedagem fique indisponível por problemas técnicos/físicos que estejam cobertos pela garantia de 99,6% de uptime, você poderá ter direito a créditos para o mês seguinte. A aprovação do crédito fica a cargo da CONTRATADA e dependerá das justificativas e comprovações fornecidas. Ferramentas de monitoramento de terceiros podem não ser aceitas como documentação comprobatória, por uma série de fatores, como a capacidade e a disponibilidade da ferramenta. O uptime do servidor é considerado de acordo com as informações fornecidas pelo próprio sistema operacional e pelos serviços disponibilizados (webserver, correio eletrônico, etc). Para solicitar uma avaliação de crédito, por favor, envie um e-mail para vendas@hostzone.com.br informando o email cadastrado na área do cliente, o serviços e o tempo de downtime observado. Todo contato referente a este assunto deve ser feito através de e-mails. Caso não exista nenhum ticket de suporte aberto pelo cliente no período de downtime informado, entenderemos que não houve downtime e a solicitação será negada.

Disponibilidade	Desconto
99,6% até 99,0%	10%
98,9% até 95,0%	15%
94,9% até 90,0%	20%
Abaixo de 89,9%	25%

Esta garantia se aplica a servidores compartilhados (contas de hospedagem de sites)

Servidores dedicados e VPS e dedicados são cobertos pela garantia de disponibilidade de rede, onde apenas a disponibilidade da rede é considerada e os descontos são regidos pela tabela acima. Problemas técnicos relacionados aos serviços de hospedagem, tais como defeitos de softwares não estão incluídos na garantia de uptime para os servidores dedicados, VPS/Cloud, jogos e serviços compartilhados.

Ataques DDoS recebidos não estão incluídos na garantia de uptime de nenhum serviço.



## 10.) Servidores de jogos: Responsabilidade do CONTRATANTE

É de inteira responsabilidade do CONTRATANTE a instalação, configuração e manutenção dos servidores de jogos pelo CONTRATANTE. A CONTRATADA apenas presta o serviço de hospedagem sem nenhuma garantia de disponibilidade, configuração e integridade de arquivos, devido à natureza instável dos servidores de jogos. O CONTRATANTE é o único responsável de manter backup de arquivos e configuração em um local seguro fora de nossos servidores.

## 11.) Contas compartilhadas (Hospedagem e servidores VPS/semi-dedicados)

Recursos de contas compartilhadas não podem ser revendidos. Nenhum CONTRATANTE de plano de hospedagem e/ou servidores VPS/semi-dedicados pode revender recursos de seu plano. Se você tiver a necessidade de revender planos, recursos, contas, ou serviços, deve contratar um plano especial conosco por email. Termos semelhantes a "meu cliente" usados em qualquer um dos meios de contato com a CONTRATADA fazendo referências a planos de hospedagem que não podem ser revendidos serão considerados infração desta cláusula e poderão resultar na suspensão da conta até que o CONTRATANTE realize upgrade para um plano especial.

A CONTRATADA NÃO realiza backup de serviços compartilhados como hospedagem, jogos, VPS/cloud. O CONTRATANTE é o único responsável por esta atividade. A CONTRATADA não se responsabiliza por qualquer eventual perda de arquivos os dados hospedados em seus servidores.

## 12.) Servidores dedicados

Seu servidor será instalado, configurado e entregue, em geral, entre 24 e 72 horas úteis após a confirmação de pagamento. Caso nossa equipe peça alguma documentação do CONTRATANTE, este prazo é contado a partir da data do recebimento da documentação necessária.

**A CONTRATADA não administrará, em hipótese alguma, qualquer tipo de servidor dedicado. Caso o CONTRATANTE decida-se por adquirir um servidor, ofereceremos somente o hardware, sem qualquer tipo de suporte.**

A CONTRATADA se reserva o direito de realizar auditorias em servidores dedicados de acordo com a necessidade, bem como de realizar qualquer tarefa administrativa de datacenter, como por exemplo reboots, desligamento para manutenções, suspensão de contas em desacordo com os termos de serviço, remoção de arquivos maliciosos, desativação de sites fraudulentos (pishing), ou qualquer outra atividade que comprometa a segurança do servidor, da rede ou de outros sistemas/indivíduos.

Durante a contratação do plano, é de responsabilidade do CONTRATANTE informar um e-mail válido e por ele acessível, não pertencente a um dos domínios que hospedará conosco. Em caso de necessidade de contatar o CONTRATANTE, a CONTRATADA utilizará este endereço.

**A CONTRATADA NÃO realiza backup de servidores dedicados.** É de total responsabilidade do CONTRATANTE manter seu próprio backup ou encontrar uma solução para tal. O CONTRATANTE pode adquirir conosco um disco-rígido (HD) adicional com o propósito de manter um backup simples caso o servidor contratado suporte, embora não seja a solução ideal. Por favor, contate vendas@hostzone.com.br caso você deseje adquirir um disco-rígido extra. **É responsabilidade do CONTRATANTE configurar qualquer rotina de backup no servidor**

**dedicado.** A CONTRATADA não se responsabiliza por quaisquer danos causados por falhas de hardware, como indisponibilidades, perda de dados ou arquivos ou problemas de performance.

Não é permitida a mudança de um plano de um Servidor Dedicado para um VPS a título de downgrade. Os planos de VPS são incompatíveis pois suas especificações são muito inferiores a de qualquer plano de Servidor Dedicado. Sendo assim inviável a migração de um Servidor Dedicado para um compartilhado (VPS, Revenda e demais Planos).

Um servidor dedicado suspenso é cancelado automaticamente em 1 (um) dia corrido em caso de não renovação. No caso do cancelamento não há como recuperar os arquivos.

Nós garantimos que a rede estará disponível em 99,6% do tempo. Caso isso não ocorra, você receberá o reembolso proporcional ao tempo de indisponibilidade. A garantia de uptime para servidores dedicados é restrita à disponibilidade da rede, o que não inclui outros problemas técnicos relacionados aos servidores e seus softwares.

## - Planos com tráfego ilimitado

Nos planos com tráfego ilimitado não é permitido o uso de mais de 25% da velocidade da porta contratada (velocidade do link/conexão/largura de banda) por períodos iguais ou superiores a 90 segundos ou por mais de 6 horas por mês.

O uso de tráfego deve ser moderado e igualmente distribuído durante o mês. Sob nenhuma hipótese será permitido o uso de aplicações com façam uso intensivo de rede, bem como, mas não limitado à torrente/seedbox, streaming, bots, servidores de FTP públicos, proxy, vpn, tunelamento, etc

## - Da Proteção para ataques DDoS:

É oferecida a caráter de CORTESIA proteção DDoS em servidores VPS, servidores de jogos, servidores dedicados e Hospedagem de sites. Como se trata de cortesia, **não existe NENHUMA GARANTIA** sobre a proteção, que pode ou não ser oferecida.

**ATENÇÃO:** Caso o servidor receba ataques maiores que nossa capacidade de mitigação ou que estejam afetando negativamente a rede ou outros clientes o IP que recebeu o ataque poderá ficar indisponível por 120 minutos ou até o fim do ataque. **AO CONTRATAR o CONTRATANTE afirma que está ciente da indisponibilidade que pode ser causada e que o tempo de indisponibilidade relativo a ataques DDoS não estão incluídos na garantia de uptime.**

A CONTRADA poderá optar por suspender ou finalizar serviços que recebam excessivos ataques DDoS (mais de 5 ataques em 24 horas ou mais de 10 ataques por mês) e, portanto, sejam julgadas prejudiciais a seus serviços, sob seu critério, com ou sem prévio aviso. Nesse caso, será feito o reembolso proporcional ao tempo restante de serviço para o titular da conta.

## 13.) Servidores VPS/Cloud

A CONTRATADA não administrará, em hipótese alguma, qualquer tipo de servidor VPS. Caso o CONTRATANTE decida-se por adquirir um servidor, ofereceremos somente o hardware virtualizado, entregue em nosso painel de controle, sem qualquer tipo de suporte na camada de software (sistema operacional e aplicações).

O servidor VPS/Cloud será ativo e entregue ao CONTRATANTE logo que o pagamento foi confirmado por nosso sistema. Nos reservamos o direito de atrasar essa liberação em até 48 horas devido a questões técnicas, jurídicas ou para verificação de dados. **Não está inclusa nenhuma licença de software nos planos**, incluindo, mas não se limitando a licenças do Windows, cPanel, SQL Server e qualquer outro software que necessite de licenciamento, exceto quando explicitamente informado.

Servidores VPS/Cloud são suspensos após 2 (dois) dias de inadimplência e finalizados após 5 (cinco) dias de inadimplência, já que se trata de um serviço compartilhado.

#### **- Utilização dos Recursos que não é permitido às contas de VPS:**

- a) não é permitido sites de leilões e jogos
- b) exceder os recursos de processamento em valores maiores que 2 (duas) vezes o total de núcleos de processamento fornecidos, por um período maior que 15 minutos.
- c) executar servidores públicos de IRC ou bots maliciosos.
- d) executar qualquer tipo de cliente BitTorrent ou tracker que link para ou realize o download de conteúdo ilegal.
- e) utilizar o servidor como proxy, tunnel ssh ou fazer qualquer tipo de tunelamento/redirecionamento de tráfego utilizando o servidor. Aplicações como HTTPInjector, eProxy, OpenVPN, etc são expressamente proibidas. Alguns tipos de proxies podem ser aceitos mediante autorização prévia da CONTRATADA.
- f) utilizar aplicações de uso intenso de I/O que afetem negativamente as operações normais do servidor.
- g) utilizar aplicações de uso intenso de rede que afetem negativamente as operações normais do servidor.
- h) utilizar mais que 25% do tráfego contratado em um período menor que 24 horas.
- i) mineração de criptomoedas de qualquer tipo
- j) utilizar mais de 70% da CPU contratada por períodos iguais ou superiores a 90 segundos ou por mais de 12 horas por mês.

#### **- Inodes**

Contas de VPS são entregues com o limite padrão de 1.000.000 de inodes para melhor proteger o sistema de arquivos. O limite pode ser aumentado se uma razão legítima existir e nos for apresentada. Para solicitar a alteração, por favor entre em contato com a nossa equipe de suporte.

#### **- Planos com tráfego ilimitado**

Nos planos com tráfego ilimitado não é permitido o uso de mais de 25% da velocidade da porta contratada (velocidade do link/conexão/largura de banda) por períodos iguais ou superiores a 90 segundos ou por mais de 6 horas por mês.

O uso de tráfego deve ser moderado e igualmente distribuído durante o mês. Sob nenhuma hipótese será permitido o uso de aplicações com façam uso intensivo de rede, bem como, mas não limitado à torrente/seedbox, streaming, bots, servidores de FTP públicos, proxy, vpn, tunelamento, etc

## - Política de E-mails

As políticas de e-mails de Contas de VPS serão as mesmas aplicadas aos outros planos

## - Backups e Perda de Dados

A CONTRATADA NÃO se responsabiliza por arquivos e/ou outros dados armazenados em sua conta. O plano não lhe dá garantias de recuperação de informações perdidas decorrentes de quaisquer eventualidades: use-o por sua conta e risco. O CONTRATANTE deve concordar em assumir a total responsabilidade sobre os arquivos contidos em nossos servidores, bem como manter suas próprias cópias de segurança (backup) fora do servidor.

A CONTRATADA NÃO fará backup de nenhum tipo de arquivo, em nenhum tipo de serviço, exceto quando explicitamente comunicado por escrito. O CONTRATANTE é o único responsável por manter backup de seus arquivos FORA de nossos servidores.

A CONTRATADA se reserva o direito de realizar auditorias em servidores VPS de acordo com a necessidade, bem como de realizar qualquer tarefa administrativa de datacenter, como por exemplo reboots e desligamentos para manutenções, suspensão de contas em desacordo com os termos de serviço, remoção de arquivos maliciosos, desativação de sites fraudulentos (pishing), ou qualquer outra atividade que comprometa a segurança do servidor, da rede ou de outros sistemas/indivíduos.

## - Da Proteção para ataques DDoS:

É oferecida a caráter de CORTESIA proteção DDoS em servidores VPS, servidores de jogos, servidores dedicados e Hospedagem de sites. Como se trata de cortesia, **não existe NENHUMA GARANTIA** sobre a proteção, que pode ou não ser oferecida.

**ATENÇÃO:** Caso o servidor receba ataques maiores que nossa capacidade de mitigação ou que estejam afetando negativamente a rede ou outros clientes o IP que recebeu o ataque poderá ficar indisponível por 120 minutos ou até o fim do ataque. **AO CONTRATAR o CONTRATANTE afirma que está ciente da indisponibilidade que pode ser causada e que o tempo de indisponibilidade relativo a ataques DDoS não estão incluídos na garantia de uptime.**

A CONTRADA poderá optar por suspender ou finalizar serviços que recebam excessivos ataques DDoS (mais de 5 ataques em 24 horas ou mais de 10 ataques por mês) e, portanto, sejam julgadas prejudiciais a seus serviços, sob seu critério, com ou sem prévio aviso. Nesse caso, será feito o reembolso proporcional ao tempo restante de serviço para o titular da conta.

## 14.) Indenização

O CONTRATANTE deve concordar em isentar a CONTRATADA de todas e quaisquer reivindicações, responsabilidades, perdas, ganhos e gastos (incluindo honorários de causas contra a CONTRATADA, seus agentes, clientes, escritórios e funcionários) que possam surgir ou resultar de quaisquer serviços prestados ou executados (ou agendados para execução) ou por qualquer produto comercializado pelo CONTRATANTE, seus agentes, funcionários ou parceiros. O CONTRATANTE deve concordar em isentar a CONTRATADA de todas e quaisquer responsabilidades decorrentes de: I) qualquer dano a pessoa ou propriedade decorrente de comercialização de produtos e/ou serviços divulgados ou distribuídos através dos planos contratados; II) qualquer material divulgado/distribuído pelo CONTRATANTE que possa infringir leis

nacionais e/ou internacionais, incluindo leis de direitos autorais e propriedades intelectuais; III) infração de Copyright; IV) qualquer produto/serviço defeituoso comercializado através dos planos hospedados em nossos servidores;

O CONTRATANTE é o único responsável por responder pelas ações decorrentes do uso indevido do plano contratado.

## **15.) Suporte a Aplicações de Terceiros e atendimento ao cliente**

A CONTRATADA não oferece suporte a aplicações de terceiros, seja em qualquer situação, plataforma ou linguagem de programação (ASP, PHP, .NET, Javascript e etc).

A CONTRATADA apenas atenderá e oferecerá suporte ao titular da conta e os contatos cadastrados em sua área do cliente, e irá desconsiderar qualquer tentativa de contato de terceiros em nome do CONTRATANTE.

A CONTRATADA irá considerar qualquer contato feito a partir do e-mail cadastrado pelo CONTRATANTE ou de seus contatos cadastrados em sua área do cliente bem como qualquer ticket de suporte aberto e respostas em tickets de suporte pelo CONTRATANTE ou de seus contatos cadastrados em sua área do cliente como legítimo e não fará nenhum tipo de confirmação de identidade.

## **16.) Outras responsabilidades**

A CONTRATADA não se responsabiliza por quaisquer danos que suas empresas/negócios possam sofrer. A CONTRATADA não oferece quaisquer tipos de garantias, implícitas ou explícitas, sobre os serviços que disponibiliza. A CONTRATADA não assegura nenhum tipo de garantia de comercialização (ou adequação) para qualquer finalidade. Isto inclui a perda de dados decorrente de atrasos, não-entregas, entregas equivocadas e toda e qualquer interrupção dos serviços causadas pela CONTRATADA e/ou seus funcionários.

## **17.) Quebra de sigilo para aplicação da lei**

A CONTRATADA pode fornecer todos os dados de qualquer CONTRATANTE às autoridades competentes para que essas possam tomar as medidas cabíveis de acordo com a legislação em vigor. As informações sobre os dados do CONTRATANTE podem ser repassadas mediante solicitação de órgãos competentes, sem que o CONTRATANTE esteja ciente ou seja notificado. A CONTRATADA tem o absoluto interesse em contribuir para que as leis sejam sempre devidamente cumpridas.

## **18.) Mudanças nos termos de serviço e nos planos**

A CONTRATADA se reserva o direito de revisar suas políticas de serviços e planos ofertados a qualquer instante, com ou sem aviso prévio.

O CONTRATANTE deve revisar os termos de serviços disponíveis regularmente. Sempre que um serviço for renovado se aplicará os termos de serviço vigentes no momento da renovação.

Os termos de serviço sempre estarão disponíveis em <https://hostzone.com.br/termos-de-servico> para revisão e download.

## **19.) Utilização dos templates fornecidos**

Não é permitida a comercialização dos templates (sejam eles de sites, sistemas operacionais ou jogos) gratuitos de propriedade da CONTRATADA, sendo permitido apenas o uso pessoal exclusivamente para clientes com contas ativas em seus serviços hospedados na CONTRATADA.

## **20.) Da atribuição de IPs dedicados e suas utilizações.**

Devido à escassez mundial de endereços IPs (IPv4), somente serão atribuídos IPs dedicados e adicionais às contas que comprovadamente necessitem. Certificados SSL e envio de emails não são justificativas válidas.

## **21.) Foro eleito**

Para dirimir quaisquer controvérsias oriundas deste contrato, as partes elegem o foro da comarca de João Pessoa, PB.

A CONTRATADA se reserva o direito de revisar suas políticas e termos de serviços a qualquer instante, com ou sem aviso prévio, e uma cópia atualizada sempre estará disponível em <https://hostzone.com.br/termos-de-servico>.

Última atualização: 18/04/2020