

## **VitrineHost - Termos de uso do Serviço**

### **1 - DO OBJETO**

As presentes Políticas de Uso regem a prestação de serviços de hospedagem de sites, mediante forma e especificações contidas nos itens seguintes, oferecido pela VitrineHost, doravante denominada CONTRATADA.

### **2 - DA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO**

A VitrineHost prestará ao contratante o serviço de hospedagem de sites em ambiente compartilhado ou dedicado, em conformidade com a descrição dos recursos do plano de hospedagem disponibilizado. Salvo expressamente estipulado em contrário, a VitrineHost não será responsável pelos serviços de desenvolvimento de sites, programação ou instalação de scripts que poderão, todavia, ser objeto de contratação à parte.

### **3 - DO PRAZO**

O contrato de hospedagem terá vigência inicial de 30 (trinta) dias renováveis por iguais e sucessivos períodos. Para o registro de domínios, a periodicidade será de 12 (doze) meses.

### **4 - DO PAGAMENTO**

4.1 - O CONTRATANTE pagará à CONTRATADA sempre de forma antecipada. Os pagamentos poderão ser realizados das seguintes formas:

a) através de fatura emitida pela F2b S/A, pagável em qualquer banco, sendo que nesta fatura constarão as modalidades de boleto e transferência bancária on-line;

4.2 - A VitrineHost não aceitará pagamentos que se efetuarem por outra forma, senão as descritas no item 4.1. Depósitos, DOC's ou Pagamentos em Cheque serão desconsiderados, arcando o contratante com todos os prejuízos ocasionados pela efetuação deste tipo de pagamento.

4.3 - As faturas com valor superior a R\$ 500,00 (quinhentos) reais deverão ser pagas somente através de depósito bancário, não sendo permitido o seu pagamento através de transferência bancária on-line, ou por outros meios.

4.4 - Qualquer que seja a forma de pagamento, o valor do contrato será sempre indivisível, de modo que o seu pagamento parcial considerar-se-á não realizado até a efetiva integralização, sujeitando o inadimplente ao(s) ônus da ausência de pagamento.

### **5 - DA RENOVAÇÃO CONTRATUAL**

5.1 - A fatura para renovação do contrato de hospedagem será emitida com antecedência mínima de 03 (cinco) dias do vencimento contratual, considerando-se este renovado mediante o pagamento tempestivo do preço.

5.2 - Ultrapassado o vencimento contratual, a ausência do pagamento importará em suspensão automática dos serviços e, depois de decorridos 30 (trinta) dias desta data, será efetuado o pleno cancelamento da conta.

### **6 - DO USO ACEITÁVEL**

6.1 - O CONTRATANTE poderá utilizar sua conta para quaisquer fins lícitos e legítimos, respeitada a Legislação Brasileira em vigor, as limitações técnicas do ambiente de hospedagem compartilhada, e as presentes Políticas de Uso.

São terminantemente vedadas as seguintes práticas:

a) Armazenamento e/ou distribuição de qualquer material protegido por direito autoral ou quaisquer outros direitos de propriedade intelectual, sem que possua o contratante a titularidade ou expressa autorização por escrito do uso dos referidos direitos;

b) Armazenamento e/ou distribuição de qualquer material que viole a legislação em vigor, incluindo, mas não se limitando, a conteúdo racista ou discriminatório, fraude, falsidade ideológica ou apologia ao crime de qualquer natureza;

c) Envio de e-mails em massa, de qualquer natureza, a partir de um servidor compartilhado da VitrineHost;

d) Envio de e-mails em massa, independentemente do servidor de origem, que se destine à divulgação de sites hospedados na VitrineHost, ou que se utilize de arquivos armazenados nos servidores desta;

- e) Envio de e-mails para mais de 300 destinatários por hora à partir de uma conta de e-mail hospedada em um servidor compartilhado; envio de um mesmo e-mail para mais de 20 destinatários simultâneos à partir de um servidor compartilhado; envio de e-mails maiores que 10 MB à partir de um servidor compartilhado; envio de e-mails para mais de 300 destinatários por hora à partir de um script instalado no servidor compartilhado; envio de qualquer e-mail não solicitado que resulte em reclamação de SPAM por parte do destinatário do mesmo;
- f) Armazenamento e/ou distribuição de cadastros de pessoas ou empresas, em especial listas de e-mails, salvo mediante expressa e comprovada autorização dos cadastrados;
- g) Tentar obter acesso indevido ou causar danos à rede VitrineHost ou a redes de terceiros, sendo considerada violação a mera tentativa de instalação, armazenamento ou utilização de exploits, scanners, worms, manipulação de URL's para a exploração de falhas em scripts, bem como as demais ferramentas e técnicas do gênero;
- h) Submeter a rede VitrineHost a um volume abusivo de tráfego de dados e/ou utilização de recursos de sistema que possa comprometer a prestação de serviços aos demais usuários, independente de culpa;
- i) Oferecimento público de serviços, incluindo, mas não se limitando, ao fornecimento público de e-mails, webmail, redirecionamentos, subdomínios e contas FTP, salvo em servidores virtuais (na forma de subconta integral) ou dedicados;
- j) Transmitir ou armazenar qualquer material adulto relacionado com pornografia e propaganda relacionada a sexo, incluindo links para outros sites com conteúdo desse tipo;
- k) Transmitir ou armazenar qualquer material relacionado a ANIMES;
- l) Transmitir ou armazenar qualquer material relacionado a IRC.

6.2 - A violação das regras acima acarretará em solicitação de remoção de material inadequado e suspensão ou cancelamento da conta, conforme a gravidade e o tipo de violação.

6.3 - Em caso de cancelamento por violação das regras acima, a VitrineHost compromete-se a restituir os valores pagos **e ainda não utilizados pela conta de hospedagem**, mediante DOC Bancário para conta corrente informada, exceto a taxa de setup e a taxa de DOC, sem prejuízo das demais medidas administrativas, cíveis e criminais aplicáveis ao tipo de violação contratual.

## **7 - DA UTILIZAÇÃO ABUSIVA DE RECURSOS**

7.1 - A utilização de recursos do sistema por cada conta (CPU e Memória) será monitorada. A incidência de picos de consumo que possam comprometer a estabilidade do servidor compartilhado serão administradas de forma proporcional aos riscos, podendo acarretar na imediata desabilitação de scripts, suspensão temporária de determinados serviços para a conta, aplicação de filtros, limitações ao número de conexões simultâneas e outros.

7.2 - Para efeitos contratuais, considerar-se-á utilização abusiva, o uso de recursos do sistema acima de 1% (CPU e Memória) nos Planos de Hospedagem, ou, no caso de Servidores Virtuais, acima do limite descrito em cada plano. O consumo de CPU e Memória por parte de cada conta hospedada é calculado diariamente, das 00:00h às 23:59h, mediante amostragem a cada 05 (cinco) minutos. A título de comparação, a grande maioria das contas hospedadas em regime compartilhado possui consumo médio abaixo de 0.1% (CPU e Memória).

7.3 - Ao contratar os serviços da VitrineHost, a CONTRATANTE declarará ter ciência das limitações da hospedagem em regime compartilhado concordando com o fato de que sites de grande porte, extremamente acessados, ou que consomem excessivos recursos do sistema (CPU e Memória), devem ser hospedados em ambiente dedicado, não podendo ser mantidos em regime compartilhado, o que prejudicaria a disponibilidade de recursos de sistema para os outros sites hospedados no mesmo servidor.

7.4 - A utilização dos recursos do sistema (CPU e Memória) acima do limite contratual, por 03 (três) dias consecutivos ou 06 (seis) dias alternados, importará na necessidade de upgrade, ou bloqueio/suspensão dos scripts/contas que estejam causando a sobrecarga em relação ao montante contratado. Neste caso, a equipe de suporte VitrineHost irá encaminhar à CONTRATANTE um relatório de utilização, e tentará ajudá-la a resolver o problema, informando quais scripts/contas estão causando sobrecarga. Após receber o

relatório, a CONTRATANTE terá 3 dias para resolver o problema de sobrecarga. Não sendo possível resolver o problema, a VitrineHost compromete-se a restituir os valores pagos **e ainda não utilizados pela conta de hospedagem**, mediante DOC Bancário para conta corrente informada, e lhe dar um prazo adicional de 07 (sete) dias para transferir o(s) seu(s) site(s) para um servidor dedicado ou outro local.

## **8 - DA POLÍTICA DE UPGRADES**

Os Upgrades de planos poderão ser solicitados a qualquer tempo, mediante pagamento antecipado “pro rata” da diferença entre o plano corrente e o novo plano desejado.

## **9 - DO SUPORTE TÉCNICO**

9.1 - O suporte técnico será prestado através de sistema de e-mails helpdesk, sendo garantido um tempo máximo de resposta de 04 (quatro) horas para solicitações encaminhadas em horário comercial, e de 12 (doze) horas para solicitações encaminhadas fora do horário comercial. O tempo médio de resposta em horário comercial será mantido abaixo de 30 (trinta) minutos.

9.2 - O suporte técnico solucionará questões relativas a hospedagem de sites, bem como ajudará na configuração das ferramentas próprias (cPanel/WebMail). Não caberá à equipe de suporte VitrineHost realizar o desenvolvimento de páginas web, instalação ou configuração de scripts, edição de imagens, etc.

## **10 - DA POLÍTICA DE BACKUPS**

10.1 - O sistema de backups será acionado diariamente, no período noturno, após o término do horário comercial. Backups individuais e integrais dos dados de cada conta serão armazenados diariamente em discos secundários, e semanalmente direcionados ao sistema de backup externo.

10.2 - O restore de backups é gratuito, podendo o contratante solicitá-lo a qualquer tempo. A solicitação deverá conter o login e senha do Painel de Controle, bem como o tipo de backup que deseja restaurar (diário ou semanal).

10.3 - Os backups de contas inativas ou canceladas serão mantidos por 60 (sessenta) dias após o cancelamento da conta, e poderão ser contratados pelo titular, incidindo nestes casos taxa de R\$200,00 (duzentos) reais por requisição.

**Nota:** A VitrineHost mantém sistemas redundantes de backup e toma as cautelas necessárias à preservação dos dados. Entretanto, não nos responsabilizaremos em qualquer hipótese pela integridade dos arquivos de backup, sendo responsabilidade do cliente manter cópias locais de seus arquivos e dados.

## **11 - DA POLÍTICA DE UPTIME**

11.1 - A VitrineHost manterá um uptime superior a 99.5% em cada servidor, sendo o cálculo realizado por sistemas de monitoramento externo a cada 05 (cinco) minutos e repassado mensalmente aos usuários.

11.2 - Manutenções para upgrades de hardware ou atualizações de softwares que requeiram paralização temporária de serviços serão realizadas fora do horário comercial, preferencialmente das 00:00h às 6:00h, e mediante notificação prévia aos usuários que serão afetados. Atualizações de segurança ou manutenções de emergência serão realizadas tão logo a intervenção se mostre necessária. Estas manutenções para upgrades e de segurança não estão incluídos no cômputo de uptime do servidor, por serem fundamentais para o bom funcionamento do sistema como um todo. Salvo em raras e imprevisíveis situações, estas atualizações não costumam utilizar mais do que 1 hora mensalmente.

11.3 - Em caso de uptime inferior a 99.5% em um determinado mês, a VitrineHost concederá aos usuários afetados crédito de 50 vezes a diferença percentual, ou seja, 5% de desconto a cada 0.1% de downtime adicional, que deverá ser solicitado na forma de compensação para a mensalidade seguinte.

11.4 - A VitrineHost não concederá descontos quando o motivo do downtime for um ataque DoS (Negação de Serviço) contra um site hospedado no IP Compartilhado.

11.5 - Nas contratações de servidores dedicados, a garantia de uptime será fixada de acordo com a utilização a ser dada ao servidor pelo contratante, não se aplicando as regras e garantias gerais desta cláusula.

## **12 - DO SIGILO E DA CONFIDENCIABILIDADE**

12.1 - As informações constantes do site hospedado, dos e-mails que por nossos sistemas trafegarem e dos bancos de dados utilizados pelo CONTRATANTE estarão gravadas pela cláusula de sigilo e de confiabilidade, não podendo a CONTRATADA, ressalvados os casos de ordem judicial, revelar as informações a terceiros.

12.2 - A VitrineHost não será responsável por violações dos dados e informações acima referidos resultantes de atos de funcionários, prepostos ou de pessoas autorizadas pelo CONTRATANTE, nem daqueles resultantes da ação criminosa de terceiros.

## **13 - DO CANCELAMENTO E DO REAJUSTE**

13.1 - O serviço provido pela VitrineHost poderá ser cancelado mediante documento escrito, com exposição dos motivos do cancelamento. Deverá ser informada a senha e o login através de mensagem eletrônica pelo formulário de contato do site da VitrineHost, a qualquer momento, sem penalidades, desde que as mensalidades estejam devidamente quitadas e com antecedência mínima de 15 (quinze) dias do vencimento da próxima mensalidade. Não será devolvida nenhuma quantia referente à qualquer pagamento antecipado efetuado pelo contratante.

13.2 - A VitrineHost se reserva no direito de alterar as taxas mediante notificação ao CONTRATANTE com 15 (quinze) dias de antecedência à data em que estas entrarão em vigor.

## **14 - DAS CONSIDERAÇÕES FINAIS**

A requisição de nossos serviços implicará na aceitação de todas as condições estabelecidas nestas Políticas de Uso, não podendo o CONTRATANTE alegar, na formalização do contrato, o desconhecimento de alguma cláusula, nem se opor a aceitá-las.