

Políticas de Uso e Privacidade

A VivaxHost tem por compromisso a responsabilidade de proteger cada cliente e lhes proporcionar os melhores serviços possíveis. As diretrizes seguintes foram projetadas para assegurar a qualidade de nossos serviços e a segurança de nossos clientes.

Certifique-se de atender às nossas Políticas de Uso e Privacidade antes de contratar os nossos serviços. Como nosso cliente, você terá certas responsabilidades legais e éticas quanto ao uso dos equipamentos envolvidos nestes serviços. A violação destas políticas pode resultar em suspensão ou término da conta, **sem nenhum reembolso de valores pagos**.

A VivaxHost será, exclusivamente, a responsável pelo julgamento sobre o que constitui violação destas políticas.

A VivaxHost reserva-se o direito:

- De adicionar, excluir ou modificar qualquer cláusula destas Políticas de Uso e Privacidade, bem como os valores de seus serviços, a qualquer momento. A utilização dos serviços após as mudanças propostas configurará o aceite por parte do cliente, bem como a ciência quanto às alterações das mensalidades cobradas;
- De suspender ou cancelar o acesso ou a conta de um cliente a qualquer tempo e sem prévio aviso, sem nenhum reembolso dos valores pagos, quando constatar que a mesma foi utilizada de maneira inapropriada ou em desacordo com as normas e padrões determinados;
- De solicitar cópias de direito autoral sobre os arquivos armazenados em seus servidores a qualquer momento que se faça necessário;
- De alterar a configuração do servidor quando necessário ao seu bom funcionamento, tendo em vista tratar-se de servidor compartilhado; habilitar ou desabilitar comandos que comprometam o bom funcionamento do servidor; remanejar internamente os sites hospedados de um para outro servidor, independentemente de aviso ou notificação prévia, com a conseqüente alteração do IP (Internet Protocol) do servidor que hospeda o site; alterar o IP (Internet Protocol) de qualquer servidor, independentemente de qualquer aviso ou notificação.

O "aceite" eletrônico destas Políticas de Uso e Privacidade, juntamente com o IP do cliente, será devidamente registrado no cadastro do cliente em nosso sistema quando da contratação de qualquer serviço, servindo como "assinatura eletrônica" de contrato, passando este a ter validade como se assinado de próprio punho. O cliente compromete-se a imprimir este documento e mantê-lo arquivado em seu poder para dirimir quaisquer dúvidas futuras.

Leia atentamente as condições abaixo:

SATISFAÇÃO GARANTIDA - 30 dias de garantia

Referente a Revenda e Hospedagem de Sites (servidor compartilhado)

A VivaxHost garante seus serviços de hospedagem compartilhada. Se por alguma razão você estiver insatisfeito com nossos serviços durante os primeiros **30 (trinta) dias**, você poderá solicitar, via Central do Cliente, que seu serviço seja cancelado, com a garantia de reembolso dos valores pagos (exceto valores referentes a registro de domínio e taxas operacionais e bancárias). Para isso, você deverá detalhar o motivo do cancelamento ao solicitá-lo. A VivaxHost será o árbitro exclusivo para decidir se sua razão é válida e se todas as medidas foram tomadas para corrigir a situação que causou sua insatisfação e seu interesse em cancelar o serviço.

ATENÇÃO: Ao contratar um serviço compartilhado, você deve estar ciente de que seus sites estarão hospedados juntamente com outros clientes no mesmo servidor e, portanto, o serviço é passível de ser afetado pelo comportamento e performance dos outros sites. Nenhum reembolso será garantido em caso de abuso ou quebra dos nossos termos de serviço e políticas de utilização.

RESPONSABILIDADES

A VivaxHost 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 VivaxHost será responsável por nenhum dano direto, indireto, incidental, conseqüente ou qualquer outro dano. A VivaxHost não pode tomar nenhuma ação contra material abusivo até que o mesmo seja levado à nossa atenção, por denúncia ou reclamação. Para este fim, dispomos do email abuse@vivaxhost.com

PRIVACIDADE

A VivaxHost tem um compromisso ético com a segurança e a privacidade de informações coletadas de seus clientes. Em hipótese alguma, salvo em casos de determinação legal ou judicial, essas informações serão reveladas, cedidas ou vendidas a terceiros. O acesso a essas informações está restrito apenas a funcionários autorizados para o uso adequado das mesmas.

As informações constantes do site ora hospedado, dos e-mails que por ele trafegarem e dos bancos de dados utilizados pelo cliente estão cobertas pela cláusula de sigilo e confidencialidade, não podendo a VivaxHost, ressalvados os casos de ordem e/ou pedido e/ou determinação judicial de qualquer espécie e/ou de ordem e/ou pedido e/ou determinação de autoridades públicas a fim de esclarecer fatos e/ou circunstâncias e/ou instruir investigação, inquérito e/ou denúncia em curso, revelar as informações a terceiros.

Não terão natureza confidencial:

1. As informações que estejam normalmente disponíveis ao público de outra forma que não como resultado de divulgação e violação da confidencialidade destas Políticas de Uso e Privacidade;
2. As informações que estejam disponíveis para aquela parte, de forma não sigilosa, através de uma fonte independente;
3. Informações que tenham sido obtidas ou desenvolvidas de modo independente por aquela parte sem a violação destas Políticas de Uso e Privacidade;

4. Informações que devam ser prestadas a autoridade governamental ou judicial, de acordo com a lei aplicável.

A VivaxHost não será responsável por violações dos dados e informações acima referidos resultantes de atos de funcionários, prepostos ou de pessoas autorizadas pelo cliente e nem daquelas resultantes da ação criminosa ou irregular de terceiros ("hackers") fora dos limites da previsibilidade técnica do momento em que a mesma vier a ocorrer.

Toda comunicação feita aos nossos clientes será pertinente somente à qualidade e/ou operação de nossos serviços e de nossos parceiros, notícias de caráter informativo sobre nossos serviços e produtos, alterações e atualizações contratuais ou das Políticas de Uso e Privacidade e outras informações que adicionem segurança ou intensifiquem sua identidade na Internet.

O cliente é responsável pela segurança e uso de seu site e domínio. Sua senha para acesso às suas configurações deve ser tratada de forma privada e confidencial, não devendo ser revelada a terceiros.

ABUSO DOS RECURSOS DO SERVIDOR

O abuso e a má utilização de qualquer servidor compartilhado é um problema sério que atinge a todos os clientes nele hospedados. Uso excessivo do CPU ou memória por um ou mais clientes causa extrema lentidão em todas as áreas: MySQL, Email, HTTP, etc. A VivaxHost não pode permitir que um ou dois clientes utilizem todos os recursos em uma máquina compartilhada enquanto todos os outros clientes sofrem por isto, e para isso, definiu os seguintes limites comuns de utilização do servidor para todos os clientes:

- **Utilização de memória:** Máximo de 10% por domínio/arquivo/aplicação
- **Utilização do CPU:** Máximo de 10% por domínio/arquivo/aplicação
- **Conexões (persistentes) ao Apache:** Máximo de 40 (distintos IPs)
- **Número de usuários conectados no MySQL:** Máximo de 15 (por conta)
- **Máximo de conexões no servidor POP3 (por IP):** 15~20
- **Máximo de conexões no servidor Apache (por IP):** 50
- **Máximo de 350 emails por hora, por domínio**

Há exceções especiais para estas regras que serão determinadas no momento em que o abuso for identificado. Há diferentes combinações de utilização que podem criar problemas e outros casos especiais. A qualquer momento em que um servidor estiver instável e encontrarmos a conta que estiver causando o problema, nós nos reservamos o direito de suspender esta conta imediatamente para estabilizar e manter o servidor online e operando normalmente. Se a utilização é crescente e constante, nós recomendamos ao cliente a investir em um servidor dedicado, para que então seu website possa crescer em uma taxa normal sem restrições e sem prejudicar outros clientes.

No evento de uma conta ou site for suspensa por infringir algum dos limites acima, e você não quiser optar por um upgrade para servidor dedicado ou VPS, nós só iremos retirar a suspensão entre 24 e 48 horas, dependendo da situação. Isto é para garantir a estabilidade dos nossos servidores. Sites com histórico de suspensão por abuso do servidor acima de 3 vezes não poderão continuar hospedados em nossos servidores compartilhados. Um backup do seu site

será então providenciado por um período determinado. Qualquer dúvida sobre nossa política de utilização pode ser respondida através do nosso helpdesk na Central do Cliente.

ENVIO DE E-MAIL E SPAM

Os servidores de e-mail da VivaxHost são monitorados diariamente a fim de verificar sua performance e detectar qualquer tipo de problema e solucioná-lo o quanto antes. Este monitoramento não se aplica às caixas postais individuais. O cliente é o único responsável pelo espaço utilizado por suas contas de e-mail, encarregando-se de descarregar as mensagens do servidor e manter o espaço utilizado por suas mensagens e arquivos dentro dos limites de seu plano, sob pena de não recebimento e perda de mensagens.

Limites aceitáveis dos servidores POP e SMTP:

- Conexões IMAP: São limitados em 20 acessos simultâneos por IP
- Conexões POP (recebimento de emails): São limitados em 3 acessos simultâneos por IP
- Conexões SMTP (envio de emails): São limitados em 2 acessos simultâneos por IP ou 350 envios por hora por IP

Caso seja constatado que um determinado domínio está tendo uma utilização fora dos padrões normais de utilização do servidor de e-mail, onde mensagens estão sendo enviadas acima da média aceitável, causando um alto processamento da parte do servidor ao processar as suas mensagens e as dos demais clientes, o responsável pelo domínio será notificado imediatamente para que possa ser averiguado o motivo da utilização elevada do processamento do servidor e assim informar o procedimento adequado para o envio desses e-mails.

O servidor de e-mails utilizado para envio das mensagens de todos os domínios hospedados com a VivaxHost é um servidor compartilhado, onde existem outros clientes que o utilizam, e a VivaxHost tem por obrigação garantir o serviço sem queda de performance igualmente para todos os usuários.

Nenhuma prática de SPAM será tolerada ou admitida. Por SPAM se entende o envio de e-mails não solicitados. Esta prática implica em elevado uso de espaço para armazenamento das mensagens, sobrecarga dos servidores que administram e transmitem os e-mails, sobrecarga das redes de comunicação, etc. Além disso, as empresas praticantes de SPAM são cada vez mais repudiadas pelos usuários da Internet, tornando esta uma prática comercial negativa.

A constatação do uso de SPAM por parte de algum cliente, mesmo que não sejam utilizados os nossos servidores SMTP para o envio dos e-mails, mas que estes tenham sido enviados com o objetivo de divulgar um site hospedado em nossos servidores, implicará nas seguintes penalidades:

- Primeira infração: suspensão imediata da conta por 72 (setenta e duas) horas, bloqueio de arquivos e aplicação de multa no valor de R\$ 260,00 para reativação da mesma. O não-pagamento da multa no prazo de 07 (sete) dias úteis após a notificação de suspensão incorrerá no cancelamento automático da conta, sem nenhum reembolso de valores já pagos, e informação aos órgãos de proteção de crédito sobre a inadimplência.

- Segunda infração: cancelamento automático da conta, multa no valor de R\$ 520,00 e denúncia do infrator aos órgãos competentes.

O e-mail não é um meio de propaganda viável. Apesar de ser muito tentador usá-lo como meio publicitário, seu abuso está forçando toda a Internet a uma mudança nos regulamentos de uso e aumentando suas restrições e punições contra as empresas/pessoas que o praticam. É importante também denunciar o SPAM, que é uma prática negativa, e somente por meio das denúncias poderemos combatê-la.

Base legal contra o SPAM:

- **Código de Defesa do Consumidor**

Envio de serviço / produto não solicitado - Cap. V, Artigo 39, parágrafo III

Propaganda enganosa - Cap. III, artigo 6, Inciso IV

Dificultar o acesso a banco de dados - Cap. VII, Título II, artigo 72

- **Constituição Federal**

Direito de privacidade - Título II, Capítulo I, artigo 5, Inciso X

- **Código Penal**

Obtenção ilícita e não autorizada de informações, no caso, endereços de e-mail - Artigo 153

Para maiores informações, acesse:

<http://www.antispam.org.br>

<http://spam.abuse.net>

<http://spamcop.net>

REGISTRO DE DOMÍNIO

A escolha do nome de domínio e a sua utilização direta ou indireta são de inteira responsabilidade do cliente, que ao aceitar eletronicamente estas normas, exime a VivaxHost de toda e qualquer responsabilidade por quaisquer danos decorrentes de seu uso, respondendo por quaisquer ações judiciais ou extra-judiciais que resultem de violação de direitos legais ou de prejuízos causados a terceiros e assumindo os ônus que se originarem daquelas ações.

O pagamento da taxa única de configuração (atualmente no valor de ~~R\$ 15,00~~ GRÁTIS) dá direito ao cliente à utilização e configuração dos DNSs primário e secundário da VivaxHost, aptos a serem utilizados para registro de domínio de terceiros perante o órgão competente, pelo período correspondente ao solicitado quando do registro do domínio. O pagamento é realizado de forma antecipada, sendo que a configuração de DNS será efetivada em no máximo 12 horas após a confirmação do pagamento da taxa de configuração e da taxa de registro ao órgão competente.

No caso de impossibilidade de efetivação do registro de domínio próprio por qualquer razão que não seja erro na configuração dos DNSs fornecidos, o cliente perderá em favor da VivaxHost o valor pago a título de taxa de configuração.

A não renovação do pagamento ao final do período vigente implicará no cancelamento do domínio pelo órgão competente, que acarretará para o cliente a perda do domínio registrado, independentemente de aviso ou notificação.

Quando da solicitação de registro de domínio, será enviada ao cliente uma fatura no valor correspondente ao registro do domínio solicitado acrescido da taxa de configuração, que deverá ser paga mediante a forma de pagamento informada na fatura. O registro definitivo do domínio só será efetivado após a confirmação do pagamento à VivaxHost, que deverá ser feito através do link disponível na fatura ou por e-mail. Caso o domínio solicitado seja registrado por outra pessoa ou empresa entre o momento do seu cadastro e a confirmação do pagamento, o valor recebido será reembolsado integralmente em até 5 (cinco) dias úteis.

O registro do domínio será cancelado nos seguintes casos:

- Pela renúncia expressa do cliente;
- Pelo não cumprimento de algum dos seguintes deveres do cliente:
 - Fornecer informações cadastrais corretas e verdadeiras;
 - Manter atualizados os dados cadastrais;
 - Manter os servidores DNS delegados ao domínio funcionando corretamente;
 - Pagamento das retribuições pelo registro e manutenção anual do domínio nos prazos determinados.
- Pela constatação de irregularidade em relação aos teores que instruíram o registro;
- Por ordem judicial.

A VivaxHost se reserva o direito de cancelar ou não aceitar o pedido de registro de domínio caso o cliente não atenda aos requisitos técnicos estipulados, não envie a documentação considerada necessária e caso se trate de nome não registrável.

O cliente declara sob as penas da lei civil e criminal que o nome base utilizado para identificação de seu site preenche os requisitos de registrabilidade contidos no artigo 2º, III, b do anexo I da Resolução 1/98 do Comitê Gestor da Internet do Brasil. São nomes não registráveis:

- a. Palavras de baixo calão;
- b. Os nomes reservados mantidos pelo Comitê Gestor (CGI.br) ou pelo Registro.br;
- c. Marcas de alto renome ou notoriamente conhecidas.

A VivaxHost se compromete a manter a integridade da base de dados contendo os dados do registro e a efetuar a publicação da delegação do domínio na Internet. Caso o domínio próprio não seja registrado por falha na configuração de DNS fornecida, a VivaxHost reembolsará ao cliente o preço pago a título de taxa de configuração acrescido de multa de 10% (dez por cento).

Estas condições deverão ser cumpridas inteiramente durante o período de vigência selecionado quando da solicitação do registro do domínio. Mediante a renovação ou

prolongamento do período de registro do domínio, estas condições serão extendidas pelo período correspondente.

Estas condições poderão ser atualizadas e modificadas em acordo com as políticas de uso dos órgãos competentes (Registro.br para domínios no Brasil, e Internic e ICANN para domínios internacionais) e da VivaxHost. Caso o cliente não concorde com as modificações, deverá solicitar o cancelamento do registro.

Ao registrar, reservar ou transferir um nome de domínio através da VivaxHost, o cliente concorda com os termos para registro de domínios e da Política de Disputa dos órgãos competentes ([Registro.br](#), [INTERNIC](#), [ICANN](#), etc.) e estará isentando a VivaxHost de quaisquer responsabilidades referentes ao domínio registrado.

Importante: Durante o processo de registro de domínio, enquanto o registro não estiver confirmado pelo Registro.br e/ou pela INTERNIC, o solicitante do registro não pode se considerar proprietário do domínio. Uma outra empresa pode ter solicitado o nome de domínio antes, e neste caso terá preferência. Na solicitação de nomes de domínio prevalece o sistema de data, hora e senha para quem solicita: **PREVALECE QUEM CHEGAR PRIMEIRO**. A VivaxHost não se responsabiliza por eventuais problemas durante o processo de registro, uma vez que este processo está sob controle do Registro.br e da INTERNIC.

A VivaxHost não se responsabiliza pelo atraso do registro de domínio por falta de comprovação de pagamento dos serviços contratados. Os dados necessários para o registro do domínio são liberados em até 12 horas após a comprovação do pagamento.

A VivaxHost não se responsabiliza pelos serviços prestados pelo Registro.br e INTERNIC relacionados a registro e publicação de domínios. Os domínios desativados ou sem respostas são de única e exclusiva responsabilidade dos órgãos competentes, responsável pela administração dos mesmos.

TRANSFERÊNCIA DE DOMÍNIO

Para efetuar a transferência ou renovação de domínios internacionais para a VivaxHost, é necessário que a pessoa apontada como contato administrativo (considerada a dona do domínio) faça a solicitação ou autorize expressamente outra pessoa a fazê-la.

O processo inicial é o mesmo para o registro de novo domínio: preenchimento do formulário de solicitação e confirmação do pagamento à VivaxHost.

Após a confirmação do pagamento, a VivaxHost solicitará a transferência do domínio junto à Internic. Um e-mail de autorização será enviado para o e-mail do contato administrativo do domínio (este e-mail deverá constar no Whois), contendo um link para autorizar a transferência e o campo para informar o "EPP" ou "Transfer Code" ou Código de Autorização, que deverá ser obtido junto ao registrar (órgão registrante) atual. Esta é a confirmação de que o responsável pelo domínio concorda com a transferência para a VivaxHost.

Caso o domínio não possa ser transferido por algum motivo, o valor pago será reembolsado integralmente em até 5 (cinco) dias úteis.

Condições para a transferência de domínio para a VivaxHost:

- O domínio a ser transferido deve ter o e-mail do solicitante como contato administrativo. Caso contrário, é necessário primeiramente alterar os dados do contato administrativo (dono do domínio) no site em que o mesmo foi registrado.
- O domínio deverá estar registrado há mais de 60 dias.
- O domínio deverá ter mais de 30 dias de prazo antes de sua expiração (em alguns casos essa regra poderá ser ignorada).

O prazo para conclusão do processo de transferência é de no máximo 10 dias, quando o domínio estará liberado para ser administrado através da VivaxHost. Durante este período, o site NÃO ficará fora do ar.

O valor para transferência de um domínio é o mesmo do registro de domínios.

A transferência prorroga o registro por mais um ano (no caso de .info, .biz, .co.uk e .nu são 2 anos) a partir da data de expiração no antigo órgão registrante.

HOSPEDAGEM DE SITES

Fica vedado ao cliente:

1. Transmitir ou armazenar qualquer informação, dado ou material que viole qualquer lei federal, estadual ou municipal brasileiras ou norte-americanas;
2. Disponibilizar ou armazenar quaisquer materiais com direitos reservados, de propriedade intelectual ou com copyright, incluindo MP3, MPEG, ROM ou emuladores ROM, vídeos, distribuição ou divulgação de senhas para acesso de programas alheios, difamação de pessoas ou negócios, alegações consideradas perigosas ou obscenas, protegido por segredo de Estado ou outro estatuto legal;
3. Promover ou prover informação instrutiva sobre atividades ilegais, que promovam ou induzam dano físico ou moral contra qualquer grupo ou indivíduo;
4. Disponibilizar, utilizar, armazenar ou divulgar, inclusive através de links, qualquer material que explore de alguma forma, crianças ou adolescentes menores de 18 anos de idade;
5. Disponibilizar, utilizar, armazenar ou divulgar, inclusive através de links, qualquer material de conteúdo grotesco ou ofensivo para a comunidade Web, que pode incluir, mas não se limitando a isso, fanatismo, racismo, ódio ou profanação;
6. Transmitir, armazenar ou divulgar, inclusive através de links, qualquer material relacionado a hacking/cracking ou material adulto relacionado com pornografia e propaganda relacionada a sexo, incluindo links para outros sites com conteúdo desse tipo. A VivaxHost será o único árbitro na avaliação do que constitua violação desta medida;
7. Enviar abusiva e generalizadamente e-mails ou enviá-los sem solicitação do(s) destinatário(s), partindo de um servidor da VivaxHost. Isso resultará no imediato cancelamento da prestação de serviços, sem nenhum reembolso de valores pagos;

8. Enviar abusiva e generalizadamente e-mails ou enviá-los sem solicitação do(s) destinatário(s), partindo de qualquer outro servidor externo à rede VivaxHost, com a intenção de promover qualquer domínio hospedado nos servidores VivaxHost, ou cujo e-mail de retorno pertença a um domínio hospedado nos servidores VivaxHost;
9. Sujeitar ou permitir que o site seja sujeito a um volume excessivo de tráfego de dados que possa, de qualquer maneira, vir a prejudicar o funcionamento do servidor;
10. Tentar operar IRC ou bots de IRC em nossos servidores;
11. Abusar de tarefas Cron. A VivaxHost permite a utilização de tarefas Cron em seus servidores. Contudo, reserva-se o direito de cancelar qualquer tarefa que possa comprometer a performance dos servidores. Caso o usuário insista em abusar de tarefas Cron após ser notificado, terá a sua conta encerrada por Abuso do Servidor;
12. Utilizar programas, arquivos executáveis ou scripts que, por qualquer razão, prejudiquem o funcionamento normal do servidor ou exijam excesso de recursos de sistema;
13. Transferir a terceiros ou permitir que se utilizem da conta que é de uso exclusivo do cliente;
14. Tentar, ou efetivamente quebrar as senhas ou invadir os sites alheios, a partir de um servidor da VivaxHost. Neste caso, ocorrerá o imediato cancelamento da conta, sem prejuízo das medidas judiciais cabíveis;
15. Não cumprir acordos previamente estabelecidos entre o cliente e seus consumidores, bem como não cumprir com compromissos divulgados no site do cliente (propaganda enganosa). Qualquer ilegalidade nesse sentido será punida com o imediato cancelamento da conta;
16. Fornecer à VivaxHost dados falsos através do formulário de solicitação de serviços. Essa atitude será punida com o imediato cancelamento da conta;
17. Abuso de servidor: qualquer tentativa de arruinar ou causar dano a um de nossos servidores ou clientes é punida com o cancelamento imediato da conta;
18. Oferecer serviços gratuitos, tais como, mas não se limitando a isso, emails, hospedagem, contadores de acesso, sistemas de troca de banners, rádios online, blogs, dentre outros utilizando nossos planos de hospedagem compartilhada (hospedagem individual ou planos de revenda). Esse tipo de serviço somente será permitido em servidores dedicados.

OBRIGAÇÕES DO CLIENTE

1. Pagar pontualmente e antecipadamente o valor correspondente ao plano escolhido para utilização dos serviços contratados, incluindo os eventuais custos por utilização excedente e/ou serviços adicionais;
2. Prestar informações válidas e verdadeiras no ato do cadastramento e manter seus dados cadastrais devidamente atualizados, incluindo e-mail, sob pena de em não o fazendo considerarem-se válidos todos os avisos e notificações enviados para os endereços inicialmente informados, assumindo o cliente total responsabilidade por eventuais prejuízos

decorrentes do não cumprimento de referida obrigação. Toda e qualquer alteração deverá ser prontamente comunicada à VivaxHost;

3. Responder com exclusividade pelo conteúdo do site a ser hospedado, bem como pela programação e funcionamento de seu site em tudo que não for ligado à hospedagem ora contratada;
4. Indenizar a VivaxHost, de forma plena e regressivamente, incluindo custas e honorários de advogado, em caso de condenação judicial ou administrativa desta em função do conteúdo do material veiculado pelo seu site. O cliente se responsabiliza por todos os danos oriundos de sua utilização dos serviços, e se compromete a indenizar e inocentar a VivaxHost de qualquer reivindicação legal, incluindo-se as perdas e danos requeridas por terceiros;
5. Abster-se de qualquer prática que possa ocasionar prejuízo ao regular funcionamento do servidor no tocante às suas especificações técnicas, dentro dos critérios técnicos aferíveis pela VivaxHost, a qual fica desde já autorizada a adotar, mesmo preventivamente, qualquer medida que se faça necessária ou conveniente a impedir que se consume qualquer prejuízo ao regular funcionamento do servidor compartilhado, inclusive retirando do ar o site do contratante;
6. Não exceder a quantidade de espaço de armazenamento, bem como não trafegar ou permitir que sejam trafegados dados através do site hospedado em volume superior ao estabelecido no plano contratado;
7. Controlar as mensagens de e-mail recebidas e armazenadas em sua conta de modo a não exceder o limite de espaço determinado para o plano contratado, sob pena de, caso o limite seja superado, os e-mails excedentes se perderem sem condições de recuperação, ficando a VivaxHost isenta de qualquer responsabilidade pela perda de e-mails decorrente do descumprimento pelo cliente de sua obrigação contratual expressamente assumida;
8. Responsabilizar-se pelo registro do domínio a ser hospedado perante o órgão competente, inclusive no que se refere aos custos de registro e manutenção;
9. Responder, com exclusividade, pelos atos praticados por seus prepostos, desenvolvedores de site, administradores e/ou por toda e qualquer pessoa que venha a ter acesso à senha de administração de seu site, declarando-se ciente de que a responsabilidade pelos atos praticados será sempre, única e exclusiva, do titular da conta de hospedagem;
10. Comunicar previamente à VivaxHost quaisquer circunstâncias previsíveis que possam sujeitar o site hospedado a uma carga não usual de demanda de visitação, tais como, mas não restritas a: campanha publicitária pela média, lanamento de novos produtos, etc., sob pena de imediata suspensão da prestao dos servios ora contratados independentemente de aviso ou notificao, em razão dessa ocorrência colocar em risco o regular funcionamento do servidor;
11. É de obrigao e responsabilidade do cliente a manuteno de arquivos em originais do site e de manter backup (cópia de segurana) atualizado, de forma a se resguardar de qualquer perda de informaoes e dados, não assistindo ao cliente pleitear indenizao da VivaxHost, a qualquer título, por prejuízos que venha a sofrer em face de perda de informaoes, dados, arquivos, e-mails e do próprio site.

12. Estar ciente e respeitar as normas de utilização descritas neste documento de Políticas de Uso e Privacidade, que servirá como contrato de prestação de serviço entre o cliente e a VivaxHost.

OBRIGAÇÕES DA VivaxHost

1. Zelar pela eficiência e efetividade da rede VivaxHost, adotando junto a todos os usuários todas as medidas necessárias para evitar prejuízos ao funcionamento da mesma. O prejuízo ao funcionamento da rede e/ou servidores refere-se às especificações técnicas do(s) servidor(es) da VivaxHost, cabendo única e exclusivamente a esta a identificação da ocorrência de qualquer evento que possa ocasionar risco ao funcionamento dos mesmos de modo a permitir ação imediata que impeça a consumação do prejuízo de funcionamento;
2. Fornecer suporte técnico ao cliente via Help Desk ou e-mail, consistente de informações de configuração para publicação das páginas, leitura e envio de e-mails e acesso a outros serviços. Não está incluído na presente prestação de serviço o suporte técnico de desenvolvimento ou instalação de páginas HTML ou de scripts CGI, Perl, PHP, Java, MySQL ou qualquer outra linguagem de desenvolvimento em Internet, nem mesmo operação de aplicativos como Front Page, Dreamweaver, Flash, programas de FTP, e-mail ou quaisquer outros. O suporte técnico limita-se apenas à prestação do serviço de hospedagem de arquivos Web - exceto no caso do cliente ter contratado o serviço de manutenção de site, quando, neste caso, a VivaxHost também prestará este tipo de suporte. Também não está incluído o deslocamento de nossa equipe de suporte para o local onde o cliente se encontra para se prestar suporte a configuração de equipamentos e/ou softwares. A VivaxHost presta suporte 24 horas por dia, 7 dias por semana em casos de emergência. Para demais problemas e dúvidas, o cliente deverá acionar o nosso departamento de Suporte Técnico por e-mail ou Help Desk na Central do Cliente (em horário comercial).
3. Informar o cliente com antecedência mínima de 24 horas sobre as interrupções necessárias para ajustes técnicos ou manutenções que demandem mais de 06 (seis) horas de duração e que possa causar prejuízo à operacionalidade do site hospedado, salvo em casos de manutenções emergenciais, assim entendidas aquelas necessárias para a solução de eventos que coloquem em risco o regular funcionamento da infra-estrutura compartilhada ou representem risco para a segurança da totalidade dos clientes, em decorrência de vulnerabilidades detectadas;
4. Manter o site hospedado no ar durante 99.5% do tempo (garantia de uptime - média mensal). Excluem-se da garantia as interrupções necessárias para ajustes técnicos ou manutenção, interrupção dos serviços causados por negligência das empresas envolvidas no processo de conexão à internet, falha de linha de comunicação de acesso de responsabilidade da EMBRATEL, Verizon™, Sprint™, AT&T™, Level3™, Cogent™, Global Crossing™ ou qualquer outra empresa de telefonia, pelo provedor de acesso do usuário, má-confecção das páginas, erros do cliente, furto ou destruição por algum acesso não autorizado, fracasso de disco rígido (hardware defeituoso é raro, mas infelizmente não pode ser previsto nem evitado), suspensão por falta de pagamento ou violação dessas políticas de uso, e situações imprevistas como atos de qualquer corpo governamental, guerra, sabotagem, embargo, fogo, terremotos, tufões, tsunami, furacão ou qualquer outro desastre natural, ataques DDOS, interrupções de comunicação de terceiros (incluindo propagação DNS), falha de software ou hardware e outros casos fortuitos. Caso o servidor ou site fique "fora do ar" por outros motivos que não os citados

acima, o cliente terá sua conta creditada na seguinte proporção (o crédito máximo não pode ultrapassar o valor mensal do serviço contratado):

- De 95% a 99.5% de uptime: 10% de desconto do valor da mensalidade do serviço contratado.
- De 90% a 94.9% de uptime: 50% de desconto do valor da mensalidade do serviço contratado.
- Abaixo de 89,9% de uptime, 100% de desconto do valor da mensalidade do serviço contratado.

Para que você possa receber o crédito em sua conta, você deve requerer tal crédito dentro de 7 (sete) dias após ter experienciado indisponibilidade de acesso ao site. Você deve fazer esta solicitação enviando um pedido ao nosso Departamento Financeiro via Helpdesk na Central do Cliente. A mensagem deve conter seu domínio, data e hora da indisponibilidade de seu website. Os créditos serão concedidos em sua conta conosco em até 30 dias após sua solicitação e esta será a única forma de crédito concedido

5. Efetuar backups completos diários, semanais e mensais de todas as contas hospedadas e servidores virtuais. Clientes de Servidores Dedicados poderão solicitar o serviço de backup por uma mensalidade especial de serviço. Nenhuma garantia é concedida, sob nenhuma forma, a respeito da integridade desses backups. Backups são feitos com o único propósito de restauração dos servidores, caso algum dano físico fortuito ocorra no HD principal de uma máquina. É DE RESPONSABILIDADE DO CLIENTE MANTER CÓPIAS LOCAIS DE SEUS ARQUIVOS. Se houver perda de dados devido a erro por parte da VivaxHost, a VivaxHost irá tentar recuperar os dados sem cobrar nada do cliente. Se a perda de dados ocorrer devido a negligência ou falta do cliente, a VivaxHost irá tentar restaurar os dados do arquivo pelo backup mais recente, mediante o pagamento de uma taxa de R\$ 50,00 (cinquenta reais).

ABERTURA DE CONTA, UPGRADES, INSTALAÇÃO DE SERVIÇOS E UTILIZAÇÃO DE ARQUIVOS EXECUTÁVEIS

Todas as contas de Hospedagem serão ativadas em até 12 horas após confirmação do pagamento inicial. Os pagamentos deverão ser realizados de acordo com as informações contidas na fatura. A VivaxHost não ativará os serviços caso o pagamento por parte do cliente tenha sido realizado por outros meios que não seja o informado na fatura referente ao serviço contratado.

Ao contratar os serviços, ficará registrado no banco de dados da VivaxHost a plena aceitação por parte do cliente de todas estas Políticas de Uso e Privacidade.

Não é permitida a alteração do plano inicialmente contratado antes de transcorridos 30 (trinta) dias da contratação do serviço. Caso seja necessária uma alteração antes deste prazo, o cliente deverá enviar via Help Desk uma solicitação ao Suporte Técnico informando o motivo da alteração para que a mesma possa ser analisada e autorizada.

O cliente poderá solicitar a qualquer momento e sempre que necessário um upgrade (alteração para um plano superior ao contratado) do plano contratado após transcorridos os primeiros 30 (trinta) dias da contratação do serviço, sem cobrança de valor adicional para mudança de um plano para outro. Contudo, upgrades de planos e serviços serão realizados mediante

pagamento pró-rata da diferença entre o plano atual e o novo plano desejado, sendo que a próxima cobrança será emitida no valor da mensalidade do plano atualizado. Downgrades (alteração para um plano inferior ao contratado) só poderão ser solicitados após 1 (um) ano da contratação inicial dos serviços.

Todos os serviços adicionais solicitados pelo cliente serão ativados apenas quando a VivaxHost receber a comprovação do pagamento inicial.

Não é permitida a utilização de arquivos executáveis nos servidores da VivaxHost. Estes arquivos podem vir a prejudicar a performance do servidor, além de causar uma série de transtornos.

Para que uma DLL ou um software (ou somente arquivos .exe) desenvolvido pelo próprio cliente ou por terceiros possa ser instalado no sistema da VivaxHost, é preciso que antes sejam cumpridos certos procedimentos. O cliente deverá contactar o Suporte Técnico através do Help Desk para maiores informações e instruções.

Tais procedimentos visam não impedir novas implantações, mas sobretudo garantir que os servidores funcionem em equilíbrio, atendendo às necessidades de todos os que compartilham seus recursos, sem prejudicar nenhuma das partes.

POLÍTICAS DE PAGAMENTO

Os serviços de hospedagem serão cobrados mensalmente, trimestralmente, semestralmente, anualmente ou bi-anualmente, de acordo com a opção do cliente baseado nas informações de cada plano na página hospedagem em nosso site, e sempre de forma antecipada. O pagamento refere-se sempre aos serviços a serem prestados no ciclo que se iniciar no mês de sua efetivação. A taxa de set up, se existente, e o valor correspondente ao primeiro pagamento deverão ser pagos de acordo com as informações contidas na fatura emitida no ato da inscrição, e os pagamentos seguintes, correspondentes ao ciclo de pagamento escolhido pelo cliente, após 30 (trinta) dias da inclusão da conta no sistema da VivaxHost.

O preço dos planos de hospedagem não inclui taxas e emolumentos devidos à autoridade competente pelo registro do domínio inicial ou adicional, quando incidentes. Para o caso de registro inicial ou renovação de domínio, será cobrado valor à parte, quando incidente, especificado na fatura.

O pagamento das mensalidades devidas pelo cliente serão realizados apenas por meio de BOLETO BANCÁRIO. 05 (cinco) dias antes da data do vencimento, uma fatura será emitida e enviada para o e-mail do cliente cadastrado no sistema com informações sobre o pagamento e um link para emissão do boleto bancário. As faturas também estarão disponíveis em sua conta na Central do Cliente imediatamente após a sua emissão. É responsabilidade do cliente a pontualidade do pagamento dentro da data de seu vencimento, independente de recebimento da fatura por e-mail. O não recebimento da fatura por e-mail não constitui razão para o atraso no pagamento da mesma, uma vez que todas as faturas podem ser acessadas online a qualquer momento. Assim, recomendamos fazer do ato de acessar a Central do Cliente um hábito freqüente para evitar multas e juros e a suspensão de sua conta por atraso no pagamento.

O boleto emitido poderá ser impresso e pago em qualquer agência bancária, casa lotérica ou online banking até o vencimento. Após o vencimento, somente em agências da Caixa Econômica Federal e casas lotéricas.

O pagamento das prestações deverá ser efetuado rigorosamente nas datas de vencimento, tendo como base a data de solicitação da conta de hospedagem. **Não será aceito depósito em conta corrente ou qualquer outra forma de pagamento que não o boleto bancário para pagamento de mensalidades do serviço de hospedagem.** A VivaxHost não se responsabiliza pela suspensão, desativação ou não-ativação dos serviços caso o pagamento por parte do cliente tenha sido realizado por outros meios que não através do boleto bancário.

O não pagamento da prestação devida até a data do vencimento será considerado como infração contratual, sujeitando-se o cliente ao pagamento de multa de 2% (dois por cento) sobre o valor total da fatura vencida, mais 0,33% (zero vírgula trinta e três por cento) ao dia de juros moratórios. Na ocorrência de devolução de um cheque pelo banco, deverá o cliente ressarcir a VivaxHost dos encargos de "retorno de cheque" no valor efetivamente dispendido por aquela.

Após 7 (sete) dias corridos da data de vencimento, não havendo sido recebido ainda o pagamento da fatura devida, a prestação dos serviços será automaticamente interrompida pelo sistema do servidor da VivaxHost, sendo bloqueados o acesso, arquivos, informações e e-mails referentes à conta do cliente. Para a reabilitação do serviço, deverá o cliente pagar a fatura em atraso, acrescida da taxa de reativação no valor de R\$ 15,00, juros e multa correspondentes. O serviço será reativado em até 24 horas após o recebimento da compensação bancária do pagamento em nosso sistema. Os dias de suspensão do serviço não serão descontados nem por qualquer forma compensados em cobranças futuras.

Aos revendedores, alerta-se que não somente a conta principal, como também todas as contas de seus clientes serão suspensas. Para locatários de Servidores Dedicados, o pagamento é devido no dia 25 de cada mês. No dia 26 o pagamento será considerado em atraso e sujeito a multa de R\$ 150,00. Após 5 (cinco) dias de atraso, este será desligado, e será cobrada, além dos valores devidos acrescidos de multa, uma taxa de R\$ 150,00 (cento e cinquenta reais) para reativação do mesmo.

Após 30 (trinta) dias da data do vencimento, ocorrerá o cancelamento definitivo da prestação dos serviços, e todos os dados, arquivos ou outras informações que estiverem armazenadas na conta do cliente serão automaticamente deletados, sem isentar o cliente da obrigação de cumprir os encargos devidos. A VivaxHost se reserva o direito de solicitar a inclusão do titular da conta nos arquivos dos serviços de proteção ao crédito, com abrangência nacional caso o pagamento devido não seja quitado em até 30 (trinta) dias do vencimento da respectiva fatura.

A reativação de conta cancelada por atraso no pagamento só poderá ser feita mediante autorização da diretoria da VivaxHost, desde que quitados todos os débitos pendentes, e caso seja necessária recuperação de dados, a VivaxHost tentará uma restauração através do back up mais recente, mediante o pagamento de uma taxa de R\$ 50,00 (cinquenta reais).

Por cada megabyte de espaço e/ou transferência utilizado acima do limite máximo previsto para o plano contratados (utilização excedente) ou serviço adicional, será cobrado mensalmente o valor previsto de acordo com a tabela informada nas páginas de hospedagem Linux e Windows.

Essa cobrança por utilização excedente se fará com base na utilização média durante o mês. A medição do espaço e transferência utilizados será feita mensalmente, tomando-se por base a utilização entre o dia 01 e o dia 30 de cada mês. O acréscimo será cobrado na próxima fatura posterior à utilização do espaço e/ou da transferência extra. A VivaxHost não enviará nenhum aviso sobre a transposição dos limites previstos para cada plano que não a cobrança respectiva. Cabe ao cliente manter controle sobre a utilização do espaço em disco e da transferência de dados de sua conta, sendo que estas informações estão disponíveis no cPanel (painel de controle da conta de hospedagem) e são enviados pelo sistema alertas automáticos quando a conta atingir 80% (oitenta por cento) do limite do plano contratado.

VALORES E CANCELAMENTO

O serviço provido pela VivaxHost poderá ser cancelado por escrito, explicando o motivo e informando a senha e o login, através do link disponível em sua conta na Central do Cliente, a qualquer momento, sem penalidade, desde que as mensalidades estejam devidamente quitadas e com antecedência mínima de 15 (quinze) dias do vencimento da próxima mensalidade.

Em caso de cancelamento ou cessação do serviço principal de hospedagem por qualquer motivo, cancelar-se-ão, imediatamente, todos os demais serviços adicionais, opcionais e complementares porventura contratados.

No caso de cancelamento de conta antes do final do ciclo de vigência do contrato, não será devolvida nenhuma quantia referente a qualquer pagamento efetuado pelo cliente.

A não utilização pelo cliente do espaço e da transferência máximos disponibilizados para o plano escolhido e/ou a não utilização da totalidade do limite extras de transferência mensal pré-contratados não gerará para o cliente nenhum crédito nem desconto, pois os limites ora estipulados estarão mensalmente disponibilizados e disponíveis para ele. A não utilização integral dos limites extra de transferência mensal pré-contratados não serão transferidos para o mês seguinte, sendo “zerados” a cada 30 (trinta) dias e não se compensarão com eventual utilização excedente em mês(es) futuro(s). A superação dos limites mensais de transferência extra contratada serão considerados, para todos os efeitos, como utilização excedente e serão cobrados na forma prevista acima.

A VivaxHost reserva-se o direito de alterar os valores de seus serviços mediante notificação ao cliente com 15 (quinze) dias de antecedência à data em que estes entrarão em vigor, bem como prover serviços adicionais somente ao assinante que estiver em dia com suas mensalidades.

LOGIN E SENHA DE ACESSO

O login (username) e senha do serviço em questão serão criados durante a abertura da conta no sistema. A VivaxHost reserva-se o direito de não aceitar um login específico. O cliente poderá alterar sua senha quando e sempre que desejar. O login (username) não poderá ser trocado.

A senha que possibilita o acesso para o conteúdo e para a administração (programação e alterações) do site hospedado será enviada uma única vez, quando da ativação da conta, para o cliente em seu endereço de e-mail de contato cadastrado. A guarda da senha para acesso ao sistema é de exclusiva responsabilidade do cliente. Não caberá à VivaxHost nenhuma responsabilidade pelo seu uso indevido, uma vez que esta não possui qualquer ingerência sobre a utilização da senha inicialmente fornecida.

A VivaxHost reserva-se o direito de trocar a senha do cliente a qualquer momento caso julgue necessário. Neste caso, a VivaxHost informará ao cliente a nova senha, exceto se o cliente estiver com pagamentos em atraso.

DISPOSIÇÕES FINAIS

A VivaxHost reserva-se o direito de alterar qualquer procedimento técnico referente aos serviços contratados sem prévio aviso.

A VivaxHost poderá transferir ou terceirizar os serviços contratados, no todo ou em parte, a outras empresas, a seu exclusivo critério, desde que garantidas as funcionalidades à disposição do cliente.

A VivaxHost reserva-se o direito de não aceitar a hospedagem de um determinado domínio ou cliente específico quando, por exemplo, obtiver informações negativas a respeito deste domínio ou cliente de outras empresas sérias de hospedagem ou através dos serviços de proteção ao crédito. Neste caso, o cliente será imediatamente notificado, e qualquer valor que tenha sido pago será reembolsado em até 5 (cinco) dias úteis.

No caso de alteração nas políticas de uso, as cláusulas e condições alteradas passarão a ter validade após 15 (quinze) dias da data da alteração.

O cliente está ciente e concorda com o fato de que a VivaxHost poderá deletar todos os dados, arquivos ou outras informações que estiverem armazenadas em sua conta, se porventura a conta estiver suspensa há mais de 30 (trinta) dias por falta de pagamento, ou se porventura houver ordem ou solicitação de autoridades legalmente constituídas ou ordem judicial.

O cliente autoriza expressamente a VivaxHost a informar aos órgãos de proteção de crédito a sua inadimplência em caso de atraso igual ou superior a 30 (trinta) dias corridos no pagamento de qualquer verba decorrente da presente prestação de serviços, seja em relação aos serviços padrão, seja em relação aos serviços opcionais.

Caso o cliente não seja titular do domínio do site hospedado perante o competente órgão de registro, declara ele sob as penas da lei civil e criminal manter relação jurídica contratual válida com o legítimo titular do domínio ou estar devidamente autorizado por este a hospedar em nome próprio o referido site. Em caso de revogação desta autorização, declara o cliente ter ciência e concordar com o fato de que a VivaxHost não poderá impedir o acesso ao site do titular do nome do domínio, estando isenta de qualquer responsabilidade decorrente dessa possibilidade expressamente prevista.

Consideram-se notificações ao cliente as correspondências (inclusive e-mails) encaminhadas ao endereço ou número de fax constante do cadastro do cliente, bem como os avisos pertinentes aos serviços contratados veiculados no site da VivaxHost e/ou na Central do

Cliente. Neste ato, o cliente autoriza expressamente a VivaxHost a enviar referidas notificações por e-mail.

A VivaxHost reserva-se o direito de suspender o serviço do cliente a qualquer momento, por qualquer razão, sem notificação, quando for constatada qualquer infração ou violação ao contrato ou normas de uso aceitáveis.

A VivaxHost não é responsável por nenhum dano que porventura seja ocasionado por perda de conteúdo das páginas de quem hospeda os ítems em seus servidores, por atrasos de qualquer espécie, pela não-transmissão ou perda da mesma, pela interrupção dos serviços causados por negligência das empresas envolvidas no processo ou erros e omissões do cliente, falha de performance, interrupção, delegação, defeito, atrasos na operação ou transmissão, falha de linha de comunicação, de acesso ocasionado pela EMBRATEL, TELEFÔNICA, ou qualquer outra empresa de telefonia/telecomunicações, pelo provedor de acesso, má confecção das páginas, furto ou destruição por algum acesso não autorizado, vírus, alterações ou uso de gravações, e não se responsabiliza, inclusive, por informações sigilosas enviadas por e-mail.

A VivaxHost estará isenta de qualquer responsabilidade e da obrigação de indenizar, a qualquer título, o cliente, nos seguintes casos:

1. Falta de atendimento e suporte técnico por falta de energia elétrica e serviços telefônicos;
2. Problemas de acesso ao site decorridos em empresas telefônicas nacionais e internacionais;
3. Manutenção corretiva dos equipamentos e programas da VivaxHost;
4. Uso inadequado dos serviços pelo cliente ou seus usuários;
5. Perda de dados, arquivos e informações por qualquer motivo;
6. Falha no provedor de acesso do cliente;
7. Força maior e fenômenos naturais que venham a intervir no funcionamento do nosso link.

O cliente declara ter lido estas Políticas de Uso e Privacidade para o uso dos serviços da VivaxHost descritos acima, estando ciente e de pleno acordo com estas políticas.

As partes elegem o foro da cidade de Itambé-PE para dirimir todas as dúvidas ou litígios resultantes da execução do presente, com exclusão de quaisquer outros, por mais privilegiados que sejam.