



## **TERMOS DE SERVIÇOS**

### **TERMOS DE SERVIÇOS:**

A prestação dos serviços terá as características de acordo com a escolha do plano, que pode ser visualizado durante o processo de assinatura e no aviso de cobrança que é enviado ao cliente.

#### **1. FICA VEDADO AO CONTRATANTE:**

- a) Transmitir ou armazenar qualquer informação, dado ou material que viole qualquer lei federal, estadual ou municipal.
- b) 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.
- c) Promover ou prover informação instrutiva sobre atividades ilegais, que promovam ou induzam dano físico ou moral contra qualquer grupo ou indivíduo.
- d) Disponibilizar, utilizar ou armazenar qualquer material que explore de alguma forma, crianças ou adolescentes menores de 18 anos de idade.
- e) Disponibilizar, utilizar ou armazenar qualquer material de cunho racista, neonazista, anti-semita ou qualquer outro que venha a atentar contra a integridade moral de terceiros ou grupos da sociedade.
- f) Transmitir, armazenar ou divulgar qualquer material relacionado a hacking/cracking, incluindo links para outros sites com conteúdo desse tipo.
- g) Enviar abusiva e generalizadamente e-mails ou enviá-los sem solicitação do(s) destinatário(s), partindo de um servidor Cludo;
- h) Enviar abusiva e generalizadamente e-mails ou enviá-los sem solicitação do(s) destinatário(s), partindo de qualquer outro servidor, externo à rede Cludo, com a intenção de promover qualquer domínio hospedado nos servidores Cludo, ou cujo e-mail de retorno pertença a um domínio hospedado nos servidores Cludo;
- i) 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. Isso resultará na imediata suspensão da prestação de serviços, sem nenhum reembolso de valores pagos. (((O CONTRATANTE tem ciência das limitações da hospedagem em regime cloud compartilhado e concorda com o fato de que sites de grande porte, extremamente acessados, ou que consomem excessivos recursos do sistema devem ser hospedados em ambiente dedicado, não podendo ser mantidos em regime compartilhado, prejudicando outros sites hospedados no mesmo servidor;
- j) Utilizar indevidamente espaço em disco ou outros recursos além dos limites do plano



contratado;

k) Tentar operar servidores ou eggdrops de IRC nos servidores da Cludo;

l) Oferecer hospedagem de site grátis a terceiros; contas de e-mail a terceiros; contadores de acesso; troca de banners; monitoramento de servidores; downloads em massa ou qualquer outro serviço que prejudique o funcionamento normal do servidor ou exijam excesso de recursos de sistema;

m) Utilizar programas ou scripts que, por qualquer razão, prejudiquem o funcionamento normal do servidor ou exijam excesso de recursos de sistema;

n) Transferir a terceiros ou permitir que se utilizem da conta, que é de uso exclusivo do CONTRATANTE;

o) Tentar, ou efetivamente quebrar as senhas ou invadir os sites alheios, a partir de um servidor Cludo;

p) Não cumprir acordos previamente estabelecidos entre o CONTRATANTE e seus consumidores, bem como não cumprir com compromissos divulgados no site do CONTRATANTE (propaganda enganosa);

q) Fornecer a Cludo dados falsos através do formulário de solicitação de serviços. Essa atitude será punida com o imediato cancelamento da conta;

Na ocorrência de quaisquer eventos relatados acima a Cludo, efetuará o imediato cancelamento da conta, e não efetuará nenhum tipo de reembolso de valores, além da rescisão, a CONTRATANTE ficará sujeita as sanções cabíveis por ventura aplicáveis.

## **2. OBRIGAÇÕES DO CONTRATANTE:**

a) Pagar pontualmente a mensalidade, trimestralidade, semestralidade, anuidade bi-anuidade ou tri-anuidade, incluindo os acréscimos decorrentes da utilização de serviços adicionais, para que o contrato seja renovado e a prestação dos serviços seja mantida;

b) Manter os seus dados cadastrais devidamente atualizados, sob pena de em não o fazendo considerarem-se válidos todos os avisos e notificações enviados para os endereços constantes do referido cadastro;

c) Responder pela programação e funcionamento do seu "site" em tudo que não for ligado à hospedagem ora contratada;

d) Registrar o domínio a ser hospedado perante o órgão competente, arcando com todas as taxas e emolumentos devidos aos órgãos competentes para o registro;

e) Não realizar publicidade (mala direta) via e-mail (SPAM), SOB PENA DE IMEDIATO CANCELAMENTO DA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS, INDEPENDENTE DE QUALQUER AVISO OU NOTIFICAÇÃO. Observação Importante: A CLOUDO NÃO PERMITE EM SEUS SERVIDORES, NENHUM TIPO DE SERVIÇO QUE DISPONIBILIZE EMAILS DE TERCEIROS ATRAVÉS DE VENDAS DE LISTAS OU QUALQUER OUTRO MEIO QUE PROMOVA O USO DE SPAM.

### 3. OBRIGAÇÕES DA CLOUDO:

- a) Zelar pela eficiência e efetividade da rede Cloudo, adotando junto a todos os usuários todas as medidas necessárias para evitar prejuízos ao funcionamento da mesma;
- b) Fornecer suporte técnico ao CONTRATANTE relacionado a 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, Ruby, Node.JS ou qualquer outra linguagem de desenvolvimento em Internet, nem mesmo operação de aplicativos como Front Page, Dreamweaver, Flash ou quaisquer outros. Podendo a seu critério, fornecer esta assistência, quando de necessidade premente, não sendo interpretado, que por esta assistência de que a Cloudo se torne obrigada. O suporte técnico limita-se apenas às questões pertinentes a prestação dos serviços de hospedagem de sites, revenda e Cloud VPS;
- c) O suporte técnico será prestado em horário comercial, via e-mail, chat online e chamado de suporte, independente da prioridade;
- d) Informar o CONTRATANTE com 3 (três) dias de antecedência sobre as interrupções necessárias para ajustes técnicos ou manutenções que demandem mais de 6 (seis) horas de duração e que possa causar prejuízo à operacionalidade do site hospedado, salvo em casos de urgência, assim entendido aquele que coloque em risco o regular funcionamento de nossa rede;
- e) Instalar no servidor atualizações dos programas de proteção contra a invasão por terceiros (hackers), não sendo, no entanto, responsável no caso de ataques inevitáveis pela superação da tecnologia existente no mercado;
- f) A Cloudo não se responde por:
  - f.1) falha na conexão ("LINK") fornecida pela prestadora de serviço de Telecomunicação, sem culpa da Cloudo;
  - f.2) falhas de programação do "site" de responsabilidade do CONTRATANTE;
  - f.3) interrupções necessárias para ajustes técnicos ou manutenção nos termos da cláusula 3.d;
  - f.4) violações dos dados armazenados nos servidores, resultantes de ação criminosa ou irregular de terceiros (hackers), fora dos limites da previsibilidade técnica do momento em que estas vierem a ocorrer;
  - f.5) ataques de negação de serviço (DDoS) a qualquer de nossos servidores ou rede.

### 4. SOBRE A ABERTURA DA CONTA, UPGRADES E INSTALAÇÃO DE SERVIÇOS:

- a) Todas os pedidos realizados e pagos, serão ativados imediatamente após a solicitação do mesmo através de cadastro em nosso site, caso haja algum problema na rede, o prazo é de até 48 horas;
- b) Ao contratar os serviços, ficará registrado no banco de dados da Cloudo, a plena aceitação por parte do CONTRATANTE, de todas estas políticas de uso;



- c) Upgrades de planos e serviços serão realizados mediante pagamento pró-rata da diferença entre o plano atual e o novo plano desejado, não sendo possível realizar upgrades caso haja cobranças em aberto;
- d) Não é permitida a alteração do plano inicialmente contratado, antes de transcorridos 30 dias da assinatura do serviço;
- e) Serviços adicionais solicitados pelo CONTRATANTE serão ativados apenas quando a Cloudo receber a comprovação do pagamento inicial.

#### 5. POLITICAS DE PAGAMENTO:

a) o pagamento das mensalidades, trimestralidades, semestralidades, anuidades bi-anuidades ou tri-anuidades, deverá ser efetuado pelo CONTRATANTE rigorosamente nas datas de vencimento, tendo como base a data de solicitação da conta de hospedagem, para que o contrato seja renovado e a prestação dos serviços seja mantida. O CONTRATANTE terá a sua disposição um exclusivo painel on-line onde poderá visualizar e imprimir suas faturas;

b) No caso de atraso no pagamento, em até 3 (três) dias após o vencimento, a Cloudo poderá (1) SUSPENDER O SERVIÇO OBJETO DESTES CONTRATOS, (2) BLOQUEAR O ACESSO, OS ARQUIVOS E EMAILS REFERENTES A CONTA DO CONTRATANTE. DURANTE A SUSPENSÃO DOS SERVIÇOS, O CADASTRO E AS MENSAGENS EVENTUALMENTE CONTIDAS NAS CONTAS DE E-MAIL DO CONTRATANTE SERÃO ARMAZENADAS NA BASE DE DADOS DA CLOUDO.

Para a reabilitação do serviço, deverá o CONTRATANTE pagar os valores devidos. O serviço será reativado após recebermos a confirmação bancária do pagamento em nosso sistema (de 5 minutos a 72 horas).

c) O CONTRATANTE QUE PERMANECER INADIMPLENTE POR UM PERÍODO SUPERIOR A 30 (TRINTA) DIAS, TERÁ SEU PRODUTO/SERVIÇO E CADASTRO CANCELADO, SEM PRÉVIO AVISO OU NOTIFICAÇÃO. O CONTRATANTE TERÁ AINDA CANCELADAS, TODAS E QUAISQUER INFORMAÇÕES QUE ESTIVEREM ARMAZENADAS NA CONTA DAQUELE E NAS CONTAS ADICIONAIS DOS CLIENTES DO CONTRATANTE, cancelando definitivamente a prestação dos serviços. PERDERÁ TAMBÉM, SUAS MENSAGENS DE EMAILS EVENTUALMENTE ARMAZENADAS NA BASE DE DADOS DA CLOUDO.

d) As mensalidades serão enviadas por email, com 10 (dez) dias de antecedência respectivamente.

#### 6. SOBRE O LOGIN E A SENHA DE ACESSO:

6.a) o login e senha do serviço em questão serão criados pela Cloudo durante a abertura da conta no sistema. O CONTRATANTE poderá alterar sua senha caso deseje. A Cloudo reserva-se o direito de trocar a senha a qualquer momento. Neste caso a Cloudo informará o CONTRATANTE a nova senha, exceto se o CONTRATANTE estiver com pagamentos em atraso. O login não poderá ser trocado. A senha poderá ser trocada a qualquer tempo pelo próprio CONTRATANTE, não necessitando o pagamento de nenhuma taxa adicional;



6.b) a guarda da senha para acesso ao sistema é de exclusiva responsabilidade do CONTRATANTE. Não caberá à Cludo nenhuma responsabilidade pelo seu uso indevido.

#### 7. CANCELAMENTO e REAJUSTES:

a) o serviço provido pela Cludo poderá ser cancelado via Área do Cliente, por chamado ou por e-mail, por qualquer uma das partes, explicando o motivo e informando a senha e o login através do e-mail comercial@cludo.com.br, a qualquer momento, sem penalidade. Após solicitado o cancelamento de produto/serviço, o cancelamento é realizado automaticamente em até 24 horas após o pedido de solicitação;

b) A Cludo pode a seu critério cancelar contas criadas para efeito de análise do servidor a qualquer momento, informando ao usuário o motivo por e-mail com antecedência de 24 horas.

c) em cancelamentos de contas, não será devolvida nenhuma quantia referente à qualquer pagamento antecipado efetuado pelo CONTRATANTE;

d) O valor fixado para a prestação de serviços será reajustado anualmente com base no IGPM, a Cludo se reserva no direito de alterar as taxas mediante notificação ao CONTRATANTE com 30 (TRINTA) dias de antecedência à data em que estas entrarão em vigor, bem como prover serviços adicionais somente ao assinante que estiver em dia com suas mensalidades. Caso o Usuário não concorde com as alterações promovidas pelo Cludo, deverá manifestar-se, expressamente, no prazo máximo de 30 (trinta) dias a contar da data da notificação encaminhada pela Cludo.

O SILÊNCIO DO USUÁRIO NO PRAZO ORA ESTIPULADO SERÁ ENTENDIDO COMO ACEITAÇÃO AOS NOVOS TERMOS E CONDIÇÕES CONTRATUAIS VIGENTES.

#### 8. DISPOSIÇÕES FINAIS:

a) o CONTRATANTE tem ciência de que nos serviços de HOSPEDAGEM DE SITES e REVENDA DE HOSPEDAGEM, os backups automáticos individuais serão gerados com contas de até 10 GB de armazenamento. Contas superiores ao tamanho de 10 GB não terão o backup automático individual gerado.

b) a Cludo reserva-se o direito de não aceitar a hospedagem de um determinado domínio ou cliente específico quando, por exemplo, tiver informações negativas a respeito deste domínio ou cliente de outras empresas de hospedagem. Neste caso o cliente será imediatamente notificado, e qualquer valor que tenha pago através do sistema automatizado será reembolsado;

c) caso seja introduzida alguma alteração nas políticas de uso, as cláusulas e condições alteradas passarão a ter validade após 30 (TRINTA) dias da data da alteração;

d) o CONTRATANTE tem ciência e concorda com o fato de que o Cludo poderá deletar todos os dados, arquivos ou outras informações que estiverem armazenadas na conta daquele e nas contas adicionais dos clientes do CONTRATANTE, se porventura a(s) conta(s) estiver(em) suspensa(s) a mais de 15 (QUINZE) dias por falta de pagamento;



e) o CONTRATANTE tem ciência e concorda com o fato de que o Cludo poderá deletar todos os dados, arquivos ou outras informações que estiverem armazenadas na conta daquele e nas contas adicionais dos clientes do CONTRATANTE, se porventura houver ordem ou solicitação de autoridades legalmente constituídas ou ordem judicial;

f) O CONTRATANTE tem ciência das limitações da hospedagem em regime compartilhado e concorda com o fato de que sites de grande porte, extremamente acessados, ou que consomem excessivos recursos do sistema devem ser hospedados em ambiente dedicado, não podendo ser mantidos em regime compartilhado, prejudicando outros sites hospedados no mesmo servidor;

g) o CONTRATANTE tem ciência e concorda com o fato de que a Cludo não é responsável por violações dos dados armazenados em seus servidores, resultantes de atos de funcionários, prepostos ou de pessoas autorizadas pelo CONTRATANTE, e nem daquelas resultantes de ação criminosa ou irregular de terceiros (hackers), fora dos limites da previsibilidade técnica do momento em que estas vierem a ocorrer, ou má utilização dos recursos disponibilizados por parte do próprio usuário;

h) o CONTRATANTE tem ciência e concorda com o fato de que os scripts e programas disponibilizados pela Cludo no painel de controle (Fórum, Loja Virtual, etc.) são scripts de terceiros, devidamente licenciados. A Cludo não garante o funcionamento perfeito desses scripts, e não é responsável por quaisquer problemas ou prejuízos advindos da utilização dos mesmos, bem como não é responsável pelo fornecimento de traduções para a língua portuguesa, ou ajustes para que o mesmo possa funcionar;

i) o CONTRATANTE se responsabiliza por todos os danos oriundos de sua utilização dos serviços, e se compromete a indenizar e inocentar o Cludo de qualquer reivindicação legal, incluindo-se as perdas e danos requeridas por terceiros;

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

k) Em casos de reembolso, somente será feito caso esteja de forma com o código de defesa do consumidor, que disponibiliza 7 dias para reembolso a partir da data da compra. O serviço de DOMÍNIOS não está qualificado para reembolso, já que o serviço é efetuado através da ICANN, órgão responsável pela organização de todos os domínios.

**l) A CLOUDO, PODERÁ A QUALQUER TEMPO, E A SEU EXCLUSIVO CRITÉRIO, CEDER OU TRANSFERIR, TOTAL OU PARCIALMENTE, OS DIREITOS E OBRIGAÇÕES DECORRENTES DO PRESENTE CONTRATO A QUALQUER OUTRO PROVEDOR DE SERVIÇOS DE: HOSPEDAGEM DE WEBSITES OU SERVIDORES VIRTUAIS.**