

TERMOS DE SERVIÇO

INSTRUMENTO PARTICULAR DE CONTRATO DE HOSPEDAGEM DE SITES, REVENDA DE HOSPEDAGEM, SERVIDORES DEDICADOS, SERVIDOR VPS, CLOUD SERVER.

Considerações deste contrato: A CONTRATADA é empresa que atua no ramo de tecnologia e informática com “Hospedagem de Servidores” e “Data Center”, e mantém a capacidade de disponibilizar equipamentos para o CONTRATANTE. A CONTRATADA neste contrato opera sob a razão social ‘RODRIGO TIAGO STEINHORST TRICHES’, sendo o nome fantasia ‘CLICK’ e suas variantes, todos operados pelo Cadastro Nacional de Pessoa Jurídica (CNPJ) número 31.322.967/0001-13, com sede em COSTA RICA – MATO GROSSO DO SUL. O CONTRATANTE é qualquer pessoa física ou pessoa jurídica que contratar, assinar, alugar ou usufruir da estrutura mantida pela CONTRATADA.

Após a contratação e pagamento do serviço especificado neste contrato, pelo CONTRATANTE, estará assumido que este contrato foi lido em sua íntegra e que concorda em todos os gêneros.

§ 1) Ativação do Cadastro

A CONTRATADA efetua a ativação do cadastro do CONTRATANTE em sua central após a confirmação de pagamento. O envio de comprovante de pagamento tem como função somente a antecipação da liberação do serviço. Em caso de utilização de comprovantes falsos, alterados e ou que tentem usufruir de uma possível falta de atenção do atendente irá resultar no encerramento imediato da conta do cliente, sem direito a nenhum arquivo que tenha sido hospedado no servidor.

A utilização de dados falsos, como Endereço ou CPF, acarretará na suspensão da conta, tal como do(s) serviço(s) contratados, até que ocorra a correção dos dados por parte do cliente. Fica registrado em nosso sistema qualquer alteração de dados, caso o cliente faça a alteração de nome, CPF, endereço ou outra informação a fim de não cumprir qualquer obrigação legal ou financeira conosco.

Caso o email pelo CONTRATANTE no cadastro não esteja ativo ou errado, a CONTRATADA se isenta de qualquer responsabilidade de garantir a entrega das informações relevantes ao funcionamento do serviço do CONTRATANTE, e assume que todos os e-mails enviados por ela estão entregues e lidos.

§ 3) Objeto do Contrato

3.1 Fornecimento de infra-estrutura para hospedagem das páginas que comporão os sites a serem hospedados pelo CONTRATANTE tendo QUALQUER DOS PLANOS escolhido características básicas independentes do sistema operacional utilizado na área de hospedagem e determinadas características básicas adicionais, de acordo com o sistema operacional utilizado na área de hospedagem (LINUX OU WINDOWS), sendo:

3.1.1 As seguintes características básicas independentes do sistema operacional utilizado na área de hospedagem:

Compreende disponibilização de espaço para hospedagem de páginas que compõem o(s) “site(s)” com as seguintes características: atualização via FTP; limite de ESPAÇO previsto no preâmbulo; número de CAIXAS POSTAIS previsto no preâmbulo; Webmail com antivírus e AntiSpam; backup; relatório de visitas;

3.1.2 As seguintes características básicas adicionais conforme o sistema operacional disponível na área de hospedagem:

3.1.2.1 Área de Hospedagem que utiliza Sistema Operacional Linux:

Habilitação para execução de programas em linguagem PHP e banco de dados MySQL.

3.1.2.2 Área de Hospedagem que utiliza Sistema Operacional Windows:

Habilitação para execução de programas em linguagem ASP, PHP e framework .NET e banco de dados MySQL.

3.2 O CONTRATANTE deverá escolher o plano que melhor lhe convier e poderá contratar, no todo ou em parte, os serviços opcionais disponíveis no site da CONTRATADA e, no momento da celebração do presente contrato, ou posteriormente, serviços complementares esses que serão cobrados no primeiro pagamento vencível após a solicitação dessa contratação complementar, passando a fazer parte integrante do objeto do contrato.

3.2.1. A escolha do plano que melhor atenda às necessidades do CONTRATANTE e o acompanhamento da manutenção da adequação do plano à utilização dada é de responsabilidade única e exclusiva do CONTRATANTE. Quaisquer dúvidas eventualmente manifestadas a respeito da adequação, a qualquer tempo, do plano escolhido, poderão ser solucionadas pela CONTRATADA, desde que os esclarecimentos sejam solicitados mediante chamada ao “HELP DESK”.

§ 4) Duração do Contrato e pagamento

4.1. Este contrato possui um período de vigência de renovação mensal, e a cada pagamento por parte do CONTRATANTE, ele será renovado. O pagamento será feito mensalmente e de forma antecipada e refere-se sempre aos serviços a serem prestados nos trinta dias seguintes à data de cada vencimento. A data de pagamento da primeira mensalidade definirá a data de vencimento das demais mensalidades.

4.2. Em caso de renovação e continuidade da prestação de serviço, o preço contratado será reajustado, a cada ano a contar da data do presente, com base na variação do IGPM/FGV.

4.2.1. A CONTRATADA reserva-se o direito de, a qualquer momento, alterar os valores dos planos anunciados, de acordo com as tendências do mercado e outras variações como reajuste de valores de fornecedores da CONTRATADA, aonde há de

ser repassado ao CONTRATADO tais reajustes, para manter a saúde do contrato aqui estabelecido.

4.3. A não concordância, pelo CONTRATANTE, dos novos valores estabelecidos pela CONTRATADA autorizará que a CONTRATADA considere o contrato rescindido, de pleno direito, por culpa do CONTRATANTE.

4.4. Pagamentos em atraso

Contas com mais de 7 dias de atraso (em relação ao vencimento original da fatura) serão automaticamente suspensas. Após a quitação dos débitos a conta será reativada em até 1 dia útil (mediante a comprovação de pagamento).

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

Contas suspensas por inadimplência financeira terão direito ao backup caso sejam reativadas mediante pagamento. O cliente tem todo o período de vigência do plano para pedir o backup a qualquer momento a partir do momento que a conta é suspensa, precisa reativar a conta. Confira as regras de suspensão de contas por inadimplência financeira:

Hospedagem de Sites e Revenda de hospedagem – contas inadimplentes por 30 dias serão removidas do servidor automaticamente. Após a remoção das contas do servidor, o cliente não poderá mais requerer o backup, mesmo após o pagamento.

Servidores VPS e Dedicados – contas suspensas por mais de 7 dias corridos serão removidas do servidor automaticamente. No caso de cancelamento, não há como recuperar os arquivos após a remoção da conta do servidor.

4.5. Fraudes

É uma violação deste Acordo o uso indevido ou fraudulento de cartões de crédito, PayPal, Mercado Pago, boleto ou qualquer outro método de pagamento. A CLICK pode relatar qualquer uso indevido ou fraudulento, conforme determinado a critério exclusivo da CLICK, a autoridades governamentais e policiais, serviços de relatórios de crédito, instituições financeiras e/ou empresas de cartão de crédito.

Pagamentos contestados às operadoras de cartões de crédito ou PayPal, Mercado Pago acarretarão na suspensão do serviço atrelado à fatura. Contas suspensas por contestações de pagamentos serão automaticamente encerradas após 60 dias.

4.6. Reajustes

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

§ 5) FORMAS DE PAGAMENTO

5.1. O serviço será iniciado no prazo máximo de até 30 (trinta) dias úteis contado a partir da data de pagamento do primeiro vencimento do serviço.

5.2. As demais mensalidades serão igualmente pagas via boleto bancário que a CONTRATADA enviará ao CONTRATANTE por via eletrônica (e-mail), ao e-mail de cobrança indicado na FICHA DE CONTRATAÇÃO integrante, o que fica desde já autorizado. A CONTRATADA não enviará o boleto bancário via correio.

5.2. No caso do CONTRATANTE não receber o boleto bancário até 07 dias antes do dia do vencimento, deverá o mesmo informar esse fato à CONTRATADA para a emissão da 2ª via, sob pena de, em não o fazendo, sujeitar-se aos efeitos do atraso como adiante detalhados.

5.3. A disponibilização de meios de pagamento alternativos, como “PayPal”, não é obrigatório para CONTRATADA, e os serviços prestados por estas empresas de terceiros não é de responsabilidade do CONTRATANTE, sendo este o responsável por solucionar quaisquer problema relativo a esta forma de pagamento.

5.4. A CONTRATADA se reserva no direito de cobrar juros referente aos dias de atraso no pagamento do serviço, por parte do CONTRATANTE, se após 2 dias do vencimento da fatura, ela permanecer em aberto. O valor do juros é de 5% (único e não recorrente/diário).

§ 4) OBRIGAÇÕES DAS PARTES

– Pagar pontualmente as mensalidades e/ou os acréscimos referentes a serviços opcionais e/ou custos de utilização excedente, como previstos na FICHA DE CONTRATAÇÃO integrante do presente contrato.

– Informar à CONTRATADA qualquer alteração dos dados mencionados na FICHA DE CONTRATAÇÃO integrante do presente contrato, incluindo troca de “e-mail”, sob pena de em não o fazendo considerarem-se válidos todos os avisos e notificações enviados para os endereços inicialmente informados e constantes do presente contrato, conforme cláusula 1.3.

– Responder com exclusividade pelo conteúdo do servidor e, caso hospede “sites”, responder igualmente pelo conteúdo dos “sites” a serem hospedados, inclusive no tocante à licitude dos mesmos e indenizar, de forma plena, regressivamente, a CONTRATADA em caso de condenação judicial ou administrativa desta em função do conteúdo do material armazenado pelo servidor ou veiculado pelo seu “site”, ou do descumprimento de qualquer cláusula do presente contrato.

– Todos os programas, arquivos e dados utilizados para o funcionamento do servidor são considerados “de conteúdo” e, portanto, de inteira responsabilidade do CONTRATANTE.

– Caso hospede site e utilize nome de domínio próprio, registrar o domínio a ser hospedado perante o órgão competente, arcando com todas as taxas e emolumentos devidos aos órgãos competentes para o registro, se optar por possuir nome de domínio próprio, bem como manter atualizados seus dados cadastrais junto ao órgão de registro de domínios.

– Não adotar qualquer prática que possa colocar em risco a estabilidade do “link” disponibilizado pela CONTRATADA, sob a pena de, em isto ocorrendo, ficar a CONTRATADA autorizada a desconectar o servidor da rede, independentemente de aviso ou notificação.

– Responder perante CONTRATADA por qualquer multa ou penalidade que seja imposta à mesma por órgãos e/ou organismos nacionais e/ou internacionais em razão de práticas de SPAM, pelo CONTRATANTE, assim como pelo reembolso de eventuais taxas que tais órgãos e/ou organismos venham a cobrar da CONTRATADA para excluí-la de relação de remetentes de “SPAM”.

– Não utilizar o serviço do presente contrato para:

– Servidor de qualquer tipo de jogos multi-usuário que operem on-line, tal como, mas não restritos aos seguintes, e com título meramente exemplificativo: Counter-Strike, Ultima Online, America’s Army, Battlefield, Call Of Duty, Half Life, Quake, Unreal, DOTA, Minecraft, dentre outros, bem como para hospedagem de aplicativo Daemon de IRC (Internet Relay Chat) sob pena de suspensão da prestação dos serviços contratados de forma imediata, independentemente de aviso ou notificação por parte da CONTRATADA.

– Para hospedagem de qualquer tipo de: a) Software para navegação anônima. tais como, mas não restritos aos seguintes: Proxy Anônimo, Gateway TOR, Gateway freeVPN, dentre outros; b) Software para distribuição de conteúdo ilegal ou com copyright: Card Sharing, P2P, Torrent Server, dentre outros; c) Hospedagem e distribuição de arquivos maliciosos:

OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA

Disponibilizar suporte técnico por e-mail e help-desk, disponibilizados no sítio da CONTRATADA “www.clickvsps.com.br”, 24 horas por dia, 7 dias por semana. Também, prestar em caráter opcional, suporte por chat online e telefone, também disponibilizados no sítio da CONTRATADA, podendo estes ter seu horário de funcionamento restrito (horário comercial).

– Informar ao CONTRATANTE, com 3 (três) dias de antecedência, sobre as interrupções necessárias para ajustes técnicos ou manutenção que demandem mais de 6 (seis) horas de duração e que possam causar prejuízo à operacionalidade do servidor hospedado, exceto em caso de urgência.

– Nos casos de urgência, assim entendidos aqueles que coloquem em risco o regular funcionamento do servidor e aqueles determinados por motivo de segurança decorrentes de vulnerabilidades detectadas, as interrupções serão imediatas e sem prévio-aviso.

– As manutenções e interrupções a serem informadas são única e exclusivamente aquelas que interfiram com a operacionalidade do servidor hospedado, ficando dispensadas informações prévias sobre interrupções, por motivos técnicos, de serviços acessórios que não impliquem em prejuízo para a operacionalidade do servidor.

– A interrupção que interfira ou que cause prejuízo à operacionalidade do servidor hospedado e seja necessária para a manutenção do sistema será realizada, num período não superior a 06 (seis) horas, preferencialmente, entre as 24:00 e as 6:00 horas.

– As interrupções para manutenção na prestação dos serviços acessórios, que não impliquem em prejuízo para a operacionalidade do servidor, perdurarão pelo tempo necessário à supressão das irregularidades detectadas não podendo, no entanto, superar o prazo de 30 (trinta) dias corridos.

– Manter o sigilo sobre o conteúdo do servidor.

– Informar o fato ao CONTRATANTE, caso, a qualquer momento, a CONTRATADA venha a constatar que a (s) senha(s) utilizada(s) pelo CONTRATANTE se encontra(m) abaixo dos níveis mínimos de segurança recomendáveis, ficando ela CONTRATADA autorizada, em caso de risco, a bloquear a utilização da(s) senha(s) insegura(s), independentemente do prévio aviso ou notificação. Nessa hipótese, o CONTRATANTE será comunicado, posteriormente ao bloqueio.

– Retirar imediatamente do ar o “servidor” hospedado, caso receba denúncia de que o mesmo está sendo utilizado, mesmo que sem o conhecimento do CONTRATANTE, para práticas ilícitas ou desautorizadas, definidas na lei ou neste contrato.

– Monitorar o servidor em tempo integral e comunicar ao CONTRATANTE caso o mesmo apresente falhas de funcionamento.

– A CONTRATADA não é responsável pelos backups e pela integridade dos dados do servidor do CONTRATANTE. Os dispositivos de armazenamento de dados, como “HD’s”, “SSD’s”, dentre outros, podem apresentar problemas que fogem do controle e da ciência da CONTRATADA.

§ 5) IP DE INTERNET PÚBLICA DO SERVIDOR

5.1 – Fica facultado à CONTRATADA alterar o IP (Internet Protocol) do servidor, mediante prévia comunicação desse fato ao CONTRATANTE por meio de utilização do HELPDESK com antecedência de 72 horas, se possível.

§ 6) UTILIZAÇÃO DAS SENHAS DE ADMINISTRAÇÃO E RESPONSABILIDADE SOBRE ELAS

– Sempre que o CONTRATANTE solicitar à CONTRATADA a informação da senha de administração do servidor deverá esta solicitação do CONTRATANTE ser efetuada via telefone ou e-mail. Neste caso a CONTRATADA fica autorizada a alterar ao e-mail principal do cliente uma nova senha.

– Apenas o endereço eletrônico de e-mail cadastrado pelo CONTRATANTE receberá a senha de administração e suas eventuais substituições e alterações.

– A responsabilidade por permitir o acesso à senha a quem quer que seja, corre por conta única e exclusiva da CONTRATANTE uma vez que a CONTRATADA não

possui qualquer ingerência sobre a disponibilização da utilização da senha inicialmente fornecida.

§ 7) RECISÃO DE CONTRATO

– As partes poderão denunciar a qualquer tempo o presente contrato dentro do prazo inicial de vigência previsto na FICHA DE CONTRATAÇÃO integrante do presente contrato, bem como das respectivas prorrogações, desde que informada por escrito, inclusive por meio de fax ou e-mail a outra parte com uma antecedência mínima de 7 dias, rescindindo-se de pleno direito o presente contrato pelo simples transcurso do prazo.

– Fica, também, assegurado à CONTRATADA o direito de denunciar a qualquer tempo o presente

contrato, independentemente do pagamento de qualquer multa e/ou indenização caso constate que a opção de plano e/ou de definição de equipamento formulada pela CONTRATANTE se mostra subdimensionada para a utilização dada ao servidor impedindo que a CONTRATADA possa assegurar o padrão de serviços por ela pretendido e o cumprimento do SLA adiante estabelecido ou, na hipótese constantes ataques à rede do servidor do CONTRATANTE, sendo o serviço bloqueado por 2 (duas) ou mais vezes, em razão de ataques que prejudiquem a rede e/ou o link da CONTRATADA.

§ 8) ACORDO DE NÍVEL DE SERVIÇO / SLA / SERVICE LEVEL AGREEMENT

Considerando planos de hospedagem e revenda em servidores compartilhados, a CLICK tem condições técnicas de oferecer e se propõe a manter um SLA (Service Level Agreement – acordo de nível de serviços ou garantia de disponibilidade) de 99,8% por mês.

No caso de indisponibilidade dos serviços por problemas técnicos/físicos cobertos pela garantia – ver itens não cobertos no item 10.2 -, você terá direito a receber um desconto (veja tabela abaixo – considerando o tempo de inatividade).

Disponibilidade	Desconto
99,7% até 99,0%	5%
98,9% até 95,0%	10%
94,9% até 90,0%	20%
Abaixo de 89,9%	30%

O cálculo do uptime é realizado com base mensal, independentemente do ciclo de pagamento que você utiliza como padrão para o seu produto. A solicitação de crédito deve ser realizada em até 15 dias após a observação do downtime.

O valor do desconto será adicionado como crédito no seu painel financeiro (disponível para o mês seguinte, a partir da data de aprovação do crédito).

8.1 Como solicitar o crédito (desconto)

Para solicitar uma avaliação de crédito, abra um chamado financeiro no Portal do Cliente informando seu domínio principal e o tempo de downtime observado.

A aprovação do crédito fica a cargo da CLICK e dependerá das justificativas e comprovações fornecidas. Ferramentas de monitoramento de terceiros não serão aceitas como documentação comprobatória, por uma série de fatores, como a capacidade e 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.).

8.2 Situações não cobertas pela garantia de uptime

A garantia não se aplica às seguintes situações:

1. Falha na conexão fornecida pela empresa de telecomunicações;
2. Falhas de programação do “site” e/ou sobrecarga do servidor causada por programação não otimizada;
3. As interrupções necessárias para ajustes técnicos ou manutenção, normalmente realizadas em horários noturnos, de baixo movimento;
4. As intervenções emergenciais decorrentes da necessidade de preservar a segurança do site, destinadas a evitar ou fazer cessar a atuação de “hackers” ou destinadas a implementar correções de segurança (patches);
5. Suspensão da prestação dos serviços contratados por determinação de autoridades competentes, ou por descumprimento de cláusulas do presente contrato;
6. Adoção de plano de hospedagem cujas características sejam inadequadas e/ou insuficientes para suportar a demanda de tráfego exigida permanente ou ocasionalmente pelas atividades desenvolvidas com a utilização do “site” hospedado.
7. Sobrecarga de tráfego conhecida por DOS e/ou DDoS (DOS – denial of service) (DDoS – distributed denial of service), caso em que, inclusive, a fim de assegurar a estabilidade do “link”, fica a CONTRATADA autorizada a desconectar o SERVIDOR da internet.
8. Em caso de utilização dos servidores para serviços não permitidos neste contrato, e o servidor ser bloqueado em razão de ataques;

Se os serviços forem suspensos temporariamente em razão de quaisquer das condições elencadas nas cláusulas “1” a “8” supra, esta suspensão NÃO SERÁ computada para fins de verificar o cumprimento ou não do SLA pela CONTRATADA.

Essa garantia se aplica a servidores compartilhados (contas de hospedagem e revenda). Servidores dedicados possuem também Garantia de Disponibilidade de Rede (item 8.3) que adiciona cláusulas adicionais de garantias.

8.3 Garantia de Disponibilidade de Rede

1. A estrutura (energia, ar condicionado, servidores e link) que serão contratados possuirão disponibilidade contratual de disponibilidade de 99,5%.
2. Qualquer ataque do tipo “DDoS” ao endereço de IP do servidor de responsabilidade do CONTRATANTE automaticamente desobriga a CONTRATADA de qualquer garantia de disponibilidade, mesmo em caso de contratação de serviço de proteção DDoS premium com a CONTRATADA, tendo em vista a complexidade destes cenários.

§ 9) Utilização de Suporte Técnico

Não será tolerado qualquer tipo de abuso por parte do CONTRATANTE, com a nossa equipe de suporte técnico ou qualquer outro departamento e sistemas de contatos fornecidos. Palavras que possam ser caracterizadas como ameaça, agressão verbal ou injúria (sendo ou não de baixo calão), ou que incitem falta de ética ou profissionalismo.

10) Cancelamento e Reembolso

Os clientes podem solicitar o cancelamento de um produto a qualquer momento através do Portal do Cliente. O reembolso é proporcional ao tempo que o produto/serviço não será utilizado (vide item 10.3 abaixo).

10.1 Método de recebimento

Ao solicitar o reembolso você pode selecionar o método de recebimento. O valor pode ser adicionado como crédito no seu Painel Financeiro ou reembolsado de acordo com o método utilizado durante o pagamento, para faturas pagas por cartão de crédito ou PayPal, Mercado Pago (vide item 10.3 abaixo).

No caso de reembolso financeiro (cartão de crédito, depósito bancário ou PIX), a devolução do valor será efetivada em até 10 dias úteis. A visualização dos estornos por cartão de crédito podem levar de uma a duas faturas, a depender da data de fechamento da fatura do cliente.

Não haverá reembolso financeiro em contas bancárias de terceiros, apenas em contas bancárias em nome do titular da contratação.

10.2 Plano elegíveis para reembolso

São elegíveis para reembolso os planos de Hospedagem de Sites, planos de Revenda, Hospedagem WordPress, Servidor VPS, Cloud Server e Servidor Dedicado. No caso de planos e/ou situações em que o registro de domínio é oferecido gratuitamente, o reembolso será apenas no valor do plano, descontado o valor referente ao registro do domínio – que é válido por 1 ano e não reembolsável, conforme o item 10.4.

10.3 Método para cálculo do reembolso

No caso de rescisão antecipada do plano após o sétimo dia de uso, o reembolso é realizado de forma proporcional ao tempo que o produto/serviço foi utilizado, com a aplicação de uma multa de 30% sobre o valor pago pelo plano.

10.4 Casos em que não há reembolso

Não haverá reembolso para planos com ciclo de pagamento mensal após o sétimo dia de atividade. Não haverá reembolso para pagamentos de Registro de Domínios.

11. Backups (cópias de segurança)

A CLICK NÃO se responsabiliza pelos arquivos e/ou dados armazenados na sua conta. O plano não lhe dá garantias de recuperação da informação perdida por qualquer eventualidade. O uso do Serviço é por sua conta e risco. Você assume total responsabilidade pelos arquivos armazenados em nossos servidores, assim como por manter suas próprias cópias de segurança (backup) fora do servidor, em um lugar seguro.

11.1 Servidores compartilhados

Para a realização de trabalhos técnicos e estritamente para a nossa segurança, a CLICK mantém uma rotina semanal de cópias de segurança dos arquivos de servidores compartilhados, o que não representa um backup completo dos serviços. O conteúdo da cópia de segurança se sobrescreve a cada fim de semana e é realizado exclusivamente para garantias internas. Apenas as contas com as seguintes características entram na nossa rotina de armazenamento:

Hospedagem de Sites: Contas de até 20GB de armazenamento em uso e até 250.000 inodes (arquivos, pastas, e-mails, etc).

Revendas (e todas as contas sob a conta do revendedor): Contas com até 20GB de armazenamento em uso e até 100.000 inodes (arquivos, pastas, e-mails, etc).

Caso a conta exceda os limites mencionados anteriormente, ela sairá automaticamente da nossa rotina de armazenamento.

Se você não possui um backup próprio e deseja que a nossa equipe de suporte realize a reparação a partir da nossa cópia de segurança, você pode solicitar o procedimento de restauração de backup (que incide na reconfiguração dos arquivos no ambiente da hospedagem), que é realizado mediante pagamento de uma taxa.

A CLICK não garante e não terá a obrigação de recuperar ou restaurar os dados a partir de nossa cópia de segurança, mas apenas se o cliente fornecer seu próprio backup válido para restauração dos dados.

11.2 Servidores VPS, Cloud Server e Dedicados

A CLICK NÃO realiza nenhum tipo de backup dos Servidores Dedicados ou dos servidores VPS. Esta atividade é de total responsabilidade do cliente. Se você possui

um backup próprio e deseja que nossa equipe de suporte realize a restauração desta cópia, pode solicitar o procedimento mediante o pagamento de uma taxa.

12. Revendas: Responsabilidade do Cliente

Os revendedores são responsáveis por fornecer suporte a seus próprios clientes: a CLICK NÃO fornecerá suporte direto a clientes de nossos clientes revendedores. A CLICK se reserva o direito de recusar qualquer pedido de suporte realizado pelos clientes finais de revendedores: todo pedido de auxílio deve ser feito pelo próprio revendedor e este então é responsável por repassar a solução a seu cliente.

Revendedores são responsáveis pelo conteúdo armazenado ou transmitido por sua conta e também pela conta de seus clientes. A CLICK não mantém vínculo contratual com nenhum dos clientes finais dos revendedores, e o revendedor compromete-se a se responsabilizar pela ação de qualquer um de seus clientes. Contas que infringem nossos termos de serviço devem ser suspensas/canceladas pelo revendedor até que se adequem.

A CLICK se reserva o direito de, com ou sem aviso prévio, tomar as providências cabíveis (e elas incluem suspensão e encerramento) com relação à contas de clientes de nossos revendedores que estejam em desacordo com nossos termos de serviço.

13. Servidores dedicados

Seu servidor será instalado, configurado e entregue, em geral, em até 7 dias úteis após a confirmação de pagamento.

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

A CLICK se compromete a entregar ao cliente o servidor configurado com senhas absolutamente seguras. O cliente por sua vez deve se comprometer em manter o padrão de complexidade adotado pela CLICK e em informá-la sobre alterações de senhas de acesso ao servidor para que as devidas auditorias e atendimentos de suporte possam ser realizados. A CLICK se reserva o direito de alterar as senhas de contas administrativas (superusuários) de servidores dedicados sempre que estas estiverem diferentes das fornecidas pelo cliente. O cliente é responsável por fornecer à CLICK informações atualizadas sobre as senhas do servidor, evitando assim indisponibilidade dos serviços decorrente de procedimentos que tenhamos de realizar para redefinição de senha.

A CLICK NÃO realiza backups ou cópias de segurança de Servidores Dedicados. É sua responsabilidade manter seu próprio backup ou encontrar uma solução para isso. Ao contratar nossos serviços, você está de acordo em manter seu próprio backup em um lugar seguro. É responsabilidade do cliente configurar qualquer rotina de backup no servidor dedicado.

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 VPS ou contas em Servidor Compartilhado.

Nós garantimos que a rede estará disponível em 99,9% 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.

O usuário impossibilita e isenta a equipe da CLICK de prestar suporte (limitando a empresa à realizar reboots ou reloads se necessário), nos seguintes casos:

* Se houver instalação de AD (Active Directory) ou qualquer tipo de software que altere a forma com que o RDP (Remote Desktop Protocol) opera em servidores Windows ou em painéis Plesk;

* Se houver alteração ou bloqueio da porta de acesso SSH

As solicitações de reloads (processo que consiste em redefinir todas as configurações do servidor conforme padrão da CLICK) incidem na cobrança de uma taxa adicional. Para informações sobre valores, consulte o nosso Suporte Técnico.

Uma vez que a cobertura de nosso suporte se limita à estrutura física do servidor, o cliente ficará responsável pela manutenção do ambiente e por seguir as boas práticas de uso de seus atributos (Reputação de IP, logs, otimizações, configurações e segurança das aplicações armazenadas no servidor e utilização correta de recursos como espaço em disco, transferência, memória e outros).

Em caso de indisponibilidades, a CLICK se limita a administrar apenas ocorrências relacionadas aos painéis de controle cPanel e Plesk, ficando isenta de prestar suporte a qualquer tipo de instalação, configuração ou personalização efetuadas no servidor de forma manual e que não seja suportada por estes painéis.

De acordo com as nossas políticas de e-mails, o limite de envios em Servidores Dedicados é de 500 destinatários únicos por hora, por domínio. A responsabilidade de remover endereços de IP de listas de bloqueios, monitorar envios e filas de e-mail em ambientes dedicados é do contratante do plano, pois exige a informação de dados pessoais para o retorno da lista que o bloqueou.

Foro

As partes elegem o foro da cidade de Costa Rica (MS) para dirimir todas as dúvidas ou litígios resultantes da execução do presente.

Alterações contratuais

A CONTRATADA se reserva no direito de substituir este contrato.