



CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS

VEMHOST BRASIL

De um lado, pessoa jurídica, de nome fantasia VEMHOST BRASIL, sediada na cidade de São Paulo, no estado de São Paulo, denominada CONTRATADA e de outro lado, pessoa física, denominada CONTRATANTE, cadastrada através do site www.vemhostbrasil.com.br cujas informações prestadas são de sua exclusiva responsabilidade e encontram-se armazenadas no banco de dados da CONTRATADA em um perfil cadastral do cliente.

1. FINALIDADE CONTRATUAL

1.1 - O presente tem como objeto o fornecimento do(s) serviço(s) de HOSPEDAGEM DE CONTEÚDO ONLINE, sendo eles CLOUD COMPUTING, SERVIDOR VPS, SERVIDOR DEDICADO, HOSPEDAGEM DE SERVIÇOS DE VOIP TEAMSPEAK3, HOSPEDAGEM DE SITES E/OU ARMAZENAMENTO DE CONTEÚDO(S) ELETRÔNICO(S) DE PROPRIEDADE E RESPONSABILIDADE DA CONTRATANTE NOS SERVIDORES DA VEMHOSTBRASIL, DISPONIBILIZAÇÃO DE ENDEREÇO IPV4 E/OU IPV6, OU AINDA QUALQUER TIPO DE CONSULTORIA OU DISPONIBILIZAÇÃO DE CONTEÚDO DA CONTRATANTE NA REDE INTERNET PELOS SERVIDORES DA VEMHOSTBRASIL como somente prestação de serviços.

2. DO PRAZO

2.1 - Este contrato será válido enquanto o perfil cadastral da CONTRATANTE estiver registrado no banco de dados da CONTRATADA, houverem serviços ativos, faturas pendentes ou chamados de suporte (*tickets*) em aberto de responsabilidade da CONTRATANTE no sistema e/ou banco de dados da CONTRATADA.

3. REGISTRO E ALTERAÇÕES

3.1 - Poderá a CONTRATADA promover alterações nas cláusulas e condições padrão de contratação, mediante registro de novo contrato padrão que substituirá o anterior, sendo que, a nova versão estará imediatamente disponível no endereço eletrônico www.vemhostbrasil.com.br/termos_de_uso.html e entrará em vigor a partir da sua data de publicação.

4. FORO DE ELEIÇÃO

4.1 - Para dirimir quaisquer controvérsias oriundas deste contrato, ambas as partes elegem o foro da comarca da cidade de São Paulo, no estado de São Paulo.

5. DA PRIVACIDADE

5.1 - A CONTRATADA não venderá, distribuirá, revelará, ou tornará disponível qualquer informação do CONTRATANTE, exceto em caso solicitação legal/judicial, investigações, ou mediante solicitação de guardião/responsável legal, em casos de que o CONTRATANTE seja menor 18 anos, ou incapaz desde que comprovada a guarda legal ou parentesco com o menor ou incapaz, seja relativamente, parcialmente ou totalmente incapaz.

5.2 - A CONTRATADA coleta algumas informações dos usuários, como endereço de IP e localizações de acesso e armazena cookies em seu computador, que contribuem para que possamos garantir uma maior segurança à sua conta, conseguindo identificar de forma mais precisa se os acessos provêm legitimamente do CONTRATANTE ou de um possível usuário malicioso acessando sua conta conosco. A CONTRATANTE autoriza a coleta destas informações, bem como seu armazenamento.

5.3 – A CONTRATADA possui o direito de investigar e analisar todo e qualquer dado hospedado em qualquer serviço fornecido, contudo, a CONTRATADA se responsabiliza de não utilizar estes dados, ou de qualquer forma tomar vantagem de conteúdo privilegiado algum hospedado em seus serviços, exceto, em casos específicos em que estes dados poderão ser guardados em servidores seguros ou utilizados para possíveis investigações, processos legais/judiciais, provas contra chargeback, fraudes e afins.

6. DA UTILIZAÇÃO

6.1 – Os conteúdos que se encaixam nas categorias listadas nesta seção, nos conformes da especificação deste contrato, não são permitidos de forma alguma nos serviços fornecidos pela CONTRATADA, sendo sua responsabilidade total do CONTRATANTE.

6.2 – A CONTRATADA possui o direito de investigar e analisar qualquer dado hospedado em seus servidores em caso de denúncias ou suspeita de utilização irregular.

6.3 – A CONTRATADA pode remover total e permanentemente, suspender ou congelar de forma irrefutável, irrevogável, e sem direito a reembolso de qualquer valor pago, ou ainda recuperação de qualquer dado hospedado, qualquer serviço contratado, em caso de quebra destas cláusulas por utilização ou hospedagem de qualquer um dos conteúdos não permitidos.

6.4 – Os serviços da CONTRATADA deverão ser utilizados apenas para propósitos legais.

6.5 – É proibido transmissão, armazenamento ou distribuição de qualquer informação, dados ou materiais que violem qualquer norma do ordenamento

jurídico brasileiro ou americano. Isto inclui, embora não seja limitado a: material protegido por *copyright*, trademark (marca registrada), *trade secret* (segredo de comércio) ou outro direito de propriedade intelectual usado sem a devida autorização, vendas prescritas de remédio, material obsceno, difamatório, ou que constituem uma ameaça ilegal ou violam leis de controle de exportação, as leis do estado da Geórgia dos Estados Unidos ou as leis do Brasil. Exemplos de conteúdo não aceitáveis são, mas não limitados a: Software pirateado, esquema piramidal financeiro, programas de hackers ou arquivos, sites de warez, mp3 (exceto mp3 legal, mediante autorização de licença para uso), bots de IRC, conteúdo de propaganda hackativista, e similares.

6.6 – É proibido também a utilização dos serviços para ações hackers, tais como, mas não limitado a: ataques de negação de serviços (DOS), ataques distribuídos de negação de serviço (DDOS), DDROS, bruteforce, ou qualquer outro tipo de ataque ou *flood* que resulte em qualquer tipo de ação prejudicial a outro website ou servidor hospedado na web em qualquer lugar do mundo. É proibido também, qualquer tipo de software ou ação maliciosa que sobrecarregue nossos servidores ou nossa rede propositalmente.

6.7 – O uso dos serviços para a formação de redes privadas, VPNs, tunelamento de qualquer tipo, seja GRE, IPSEC, ou outros, proxys, máscaras de acesso, ou similares, é discutível, e será permitido apenas em casos específicos: I - Nos planos de VPS CLOUD / SEMI DEDICADO Localizados no Brasil apenas nos planos que contém LIMITE de tráfego e nos planos de VPS CLOUD / Semi Dedicado Localizados na America do Norte.

Todas as demais formas de utilização destes ou em outros planos que não foram citados acima são proibidas, salvo disposição contrária por meio expresso e oficial de contato da VEMHOSTBRASIL, bem como e-mail, *ticket de suporte*, expresso no site, ou alteração por meio de outra cláusula deste contrato.

6.8 – A CONTRATANTE concorda em indenizar e isentar de responsabilidade a CONTRATADA por qualquer reclamação resultante do uso desse serviço que prejudique o responsável ou qualquer outro interessado.

6.9 – A CONTRATADA será árbitro único para decidir se o seu conteúdo é válido ou não, e qual ação é cabível em caso de violação dos parágrafos anteriores.

6.10 – A CONTRATADA não realiza backups automatizados e é de total responsabilidade do CONTRATANTE manter seu proprio backup ou encontrar uma solução para tal.

6.12 – Embora a CONTRATADA tome ações preventivas para proteger os dados de nossos servidores a CONTRATADA não será responsável por dano algum seja ele direto ou indireto a qualquer dado de qualquer serviço contratado conosco, seja ele por qualquer causa ou desastre.

6.13 – A CONTRATADA se dedica a atender os clientes com todo o respeito e compreensão possível. Clientes que tentarem prejudicar este atendimento, enviando vários tickets ao mesmo tempo sobre o mesmo assunto, repetidas vezes (*flood*); enviarem conteúdo difamatório ou ofenderem direta ou indiretamente a CONTRATADA, ou outras formas de ofensa e/ou tentativa de perturbar nosso atendimento, poderão ser punidas. Nestes casos, normalmente apenas fechamos o(s) ticket(s) malicioso(s) mas, a CONTRATANTE concorda que, em casos que isto seja frequente, ou ainda, dependendo da gravidade, podemos suspender ou encerrar completa e permanentemente a conta de cliente da CONTRATANTE conosco, bem como todos os serviços hospedados em sua conta, sem quaisquer possibilidades de reembolso, *backups*, indenização ou recuperação por dados perdidos.

6.14 – A CONTRATANTE é responsável por identificar-se dos e-mails e avisos emitidos pela CONTRATADA. A CONTRATADA enviará uma cópia dos e-mails para a caixa de entrada do endereço eletrônico cadastrado em seu banco de dados para o CONTRATANTE, mas não será esta responsável por quaisquer impossibilidades de entrega do e-mail. Para tanto, a CONTRATADA também disponibiliza digitalmente no portal do cliente cópias de todos os e-mails enviados a CONTRATANTE, e a CONTRATANTE é responsável única por se manter atualizada em relação a estes e-mails, bem como em relação a suas faturas em aberto, serviços a vencer, e etc.

8. NOVAS CONTRATAÇÕES / PAGAMENTO

8.1 – Para assinar qualquer tipo de serviço conosco ou se registrar no site da CONTRATADA é necessário ler todo este termo, compreendê-lo e aceitá-lo integralmente; bem como possuir as capacidades legais necessárias para firmar este contrato, ou possuir autorização de guardião ou responsável legal mediante tutela de menor ou relativo incapaz.

8.2 – A CONTRATANTE concorda que manterá todos os seus dados de cadastro atualizados conosco e também, de que todos os dados informados são verdadeiros, sob penas legais.

8.3 - O prazo máximo para disponibilização de um serviço é de 72 horas úteis, se um serviço não for liberado dentro deste prazo, você poderá solicitar um reembolso total do pagamento, desde que em concordância com os demais termos deste contrato.

8.3.1 - Deixamos claro e você declara ciência e concordância que os pagamentos efetuados pela CONTRATANTE à CONTRADA pelos serviços fornecidos não são reembolsáveis.

8.4 – A CONTRATANTE concorda que se responsabilizará por manter suas senhas seguras e seus dados atualizados. A CONTRATADA não se responsabilizará por dados ou contas ‘hackeadas’ (roubadas ou invadidas) por qualquer causa, razão, motivo e em qualquer circunstância.

8.5 – Os serviços disponibilizados gratuitamente não possuem qualquer tipo de garantia e podem ser cancelados ou encerrados a qualquer momento pela nossa equipe sem aviso ou motivo declarado.

8.6 – A CONTRATADA, em hipótese alguma, será responsabilizada por qualquer incidente ocorrido em contas que estejam utilizando sistemas desatualizados e, portanto, vulneráveis, ou qualquer outra falha relacionada ao desenvolvimento ou manutenção de um sistema. Isto também será válido para incidentes relacionados a casos onde o próprio cliente esteja utilizando senhas fracas e/ou comprometidas.

8.7 – A CONTRATANTE concorda que caso viole qualquer termo deste contrato, ou pratique qualquer atividade abusiva ou ilegal em seu serviço conosco, temos todo o direito de suspender, congelar ou até mesmo encerrar seu serviço, sem a possibilidade de reembolso ou recuperação dos dados hospedados.

8.7.1 – A CONTRATANTE está de acordo que o término na utilização dos serviços VemHost ocorrerá sem qualquer direito a reembolso de valores eventualmente pagos e sem prejuízo do direito de recebimento pela VemHost da totalidade dos valores referentes aos serviços prestados.

9. DO ABUSO

9.1 - Se houver qualquer tipo de abuso, violação de lei ou de nosso contrato, a CONTRATADA praticamente não tem como saber até que nos seja dada a atenção a isto. Frequentemente efetuamos buscas por ações deste tipo em nossos servidores, porém, como possuímos muitos clientes, é difícil verificar manualmente todos eles. Se você gostaria de denunciar algum abuso, deve encaminhar a denúncia ao e-mail contato@vemhostbrasil.com.br para que lhe será dada a devida atenção.

9.2 – A CONTRATADA não será responsabilizada em momento algum por qualquer abuso devido a algum conteúdo hospedado por algum cliente. A CONTRATANTE se responsabiliza pelos dados hospedados em seus serviços, e isenta a CONTRATADA de qualquer responsabilidade referente aos dados hospedados em sua conta, e também se responsabiliza de indenizar qualquer atitude prejudicial provocada contra a CONTRATADA devido a conteúdo hospedado pela CONTRATANTE.

10. DOS PAGAMENTOS

10.1 - A CONTRATADA considera um pagamento qualquer fatura marcada como paga em nosso sistema. Uma fatura marcada como paga pode ser recorrida pela CONTRATADA em casos de fraude, disputas ou chargebacks.

10.2 - Caso a CONTRATANTE pague via depósito bancário, a CONTRATANTE deverá confirmar seu pagamento enviando à CONTRATADA um ticket, e-mail, ou mensagem via WhatsApp informando de seu pagamento com as devidas provas necessárias, tal como comprovante bancário.

10.3 – A CONTRATANTE está ciente que qualquer fraude de pagamento será cobrada judicialmente e irão resultar em responsabilidades civis ou criminais.

10.4 – A CONTRATANTE está ciente que a adição de saldos (fundos/crédito) não é reembolsável de forma alguma.

10.5 – A CONTRATANTE concorda que, caso o seu serviço não seja pago até o vencimento, A CONTRATADA tem o direito de remover seu serviço sem a possibilidade de recuperação dos dados ou notificação prévia, a qualquer momento após o vencimento. A CONTRATANTE informa também que, o procedimento padrão, mas não limitado a, é suspender os serviços após 1 dia do vencimento e, encerra-los após 3 dias do vencimento.

10.6 – A CONTRATADA se responsabiliza por não reajustar os valores dos serviços prestados em valor superior a inflação, sendo VETADO o reajuste para o período de contratação já ativo, possível apenas o reajuste para a próxima recorrência do serviço em questão.

10.9 – Não havendo manifestação da vontade contrária do CONTRATANTE, a CONTRATADA continuará gerando as faturas do serviço contratado, no ciclo de pagamento escolhido pelo cliente no ato da compra, sendo as faturas geradas 5 dias antes do vencimento do serviço contratado.

10.10 – Recai sobre a CONTRATANTE, não manifestando vontade contrária ulterior a geração de qualquer fatura recorrente, a responsabilidade de quitar quaisquer débitos gerados por meio de faturamento recorrente referente a serviços previamente contratados, nos conformes do ato da compra.

11. LIMITAÇÕES DE GARANTIA

11.1 - A CONTRATANTE entende e concorda que pela natureza dos serviços prestados pela VEMHOSTBRASIL certos planos e serviços oferecidos podem ser descontinuados ou modificados, sem prévio aviso, e tais alterações podem recair sobre o preço, políticas de pagamento, normas de segurança, ou outras funcionalidades.

11.2 - A CONTRATADA não será responsabilizada, em nenhuma hipótese, por danos ocorridos a aplicação da CONTRATANTE no uso de seus serviços, surgidos em virtude da conexão ao seu website na Internet, comunicação com seus parceiros, processamento de pagamentos, falhas ou quedas nos SERVIÇOS decorrentes de infraestrutura de telecomunicações, rede de energia elétrica, caso fortuito e força maior entre outros.

11.3 - A CONTRATADA compromete-se em, ao estudar o caso, viabilizar a não cobrança ou o desconto proporcional no caso de interrupção do serviço ou não prestação deste por conta de infraestrutura da plataforma. Em nenhum momento o desconto ou isenção na cobrança de vencimentos se dará se for constatado que a interrupção tenha sido causada por problemas na aplicação da CONTRATANTE.

12. DOS SERVIÇOS

12.1 - VPS TIBIA* O Serviço oferecido pela CONTRATADA denominado VPS TIBIA resumisse em um servidor VPS com memória gráfica / vídeo que permite com que o jogo possa ser aberto no ambiente virtual e depende de softwares de terceiros, como "bots", e das suas configurações denominados "scripts" que devem ser instalados pela CONTRATANTE.

12.2 A CONTRATANTE se responsabiliza pela fonte em que qualquer arquivo ou programa é baixado, e pela verificação contra vírus dos arquivos, a configuração e por todas as questões de segurança que envolvem a utilização do Serviço.

12.3 A CONTRATADA, em nenhuma hipótese se responsabiliza por quaisquer perdas de levels ou itens, pois somente a contratante tem acesso ao serviço portanto qualquer um dos fatores que acarrentem no prejuízo do personagem é decorrente e exclusivo da falta de cautela do usuário, com configurações do servidor VPS ou do seu SCRIPT.

12.4 A CONTRATADA, isenta-se de responsabilidade em casos de quedas na rede por influência de ataques DDoS ou indisponibilidade por outra razão.

12.5 A proteção anti-DDos oferecida gratuitamente por parte da CONTRATADA para este serviço, protege seu servidor de ataques de até 1GBPS, então qualquer ataque maior não é filtrado pelo firewall.

12.6 As senhas de autenticação do servidor permite-lhe acessar o seu serviço de VPS TIBIA. Portanto, é da sua exclusiva responsabilidade manter esta senha segura.

12.7 - REVENDA TEAMSPEAK3** Os revendedores são responsáveis por fornecer suporte aos seus clientes: a CONTRATADA NÃO fornecerá suporte direto a clientes de nossos clientes revendedores. A CONTRATADA 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.

12.8 - Os revendedores são responsáveis pelo conteúdo armazenado ou transmitido por sua conta e também pela conta de seus clientes. A CONTRATADA 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 infringirem este contrato devem ser suspensas/canceladas pelo revendedor até que se adequem.

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

13.0 - SERVIDOR DEDICADO*** A forma de pagamento para este tipo de serviço é exclusivamente por Depósito Bancário.

13.1 - Ao assinar a CONTRATANTE está ciente de que está alugando um servidor hospedado em datacenter estrangeiro (EUA). Peça antes de assinar algum IP para testar o PING/TRACERT para verificar se terá problemas de LAG ou não. A CONTRATADA não se responsabiliza por problemas provenientes de backbones saturados de empresas de Internet/Telefonia.

13.2 - O cliente está ciente de que está alugando um servidor que é de sua responsabilidade administrá-lo. Não instalamos nenhum software e não corrigimos qualquer problema devido a má utilização dos serviços.



13.3 - A CONTRATADA 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, 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.

13.4 - Não é permitida a mudança de plano de um Servidor Dedicado para um VPS/Cloud Server a título de downgrade. Os planos de VPS/Cloud são incompatíveis pois suas especificações são inferiores a de qualquer plano de Servidor Dedicado. Sendo assim inviável a migração de um Servidor Dedicado para um compartilhado (VPS/Cloud).

12. SUPORTE

13.5 - A CONTRATADA oferece suporte técnico gratuito a todas as aplicações rodando em nossa Plataforma. O suporte técnico gratuito está limitado a determinado escopo, horário, canais de atendimento e tempo de resposta conforme descrito nos itens abaixo.

13.6 DENTRO DO ESCOPO:

Dificuldade de instalação e configuração da aplicação ou dependências.

Ajuda na configuração da aplicação desde que suportadas pela plataforma.

Dúvidas gerais sobre sistemas suportados

Solução de problemas que possam impedir uma aplicação de funcionar na Plataforma.

Indicar documentação que possa ajudar em uma dúvida.

Solução de problemas em pacotes, sistemas ou componentes suportados pela CONTRATADA e que estejam apresentando comportamento anormal ou falho.

13.7 FORA DO ESCOPO:

Nosso suporte técnico não abrange algumas situações, são elas:

Debug ou depuração de código na aplicação do cliente.



Suporte a aplicações de terceiros, seja em qualquer situação, plataforma, software ou linguagem de programação (ASP, PHP, .NET, Javascript e etc).

Ter o dever de ensinar o usuário como proceder para usar ferramentas e sistemas para administrar seu servidor. Parte-se do princípio básico de que para administrar um sistema o cliente deve conhecê-lo.

Prestar suporte a qualquer tipo de configuração referente ao sistema que está rodando em nossos servidores provido pelo cliente.

Reescrever código da aplicação do cliente.

10.11 – Compreendem a CONTRATADA e a CONTRATANTE como usado os serviços ou produtos de qualquer natureza oferecidos pela CONTRATADA logo após sua alocação a CONTRATANTE mediante notificação via e-mail contendo os dados de acesso do serviço ou informações sobre o serviço ou produto.

POLÍTICA DE UTILIZAÇÃO DE TRÁFEGO ILIMITADO

De um lado, VEMHOSTBRASIL sediada na cidade de São Paulo - SP, denominada CONTRATADA e de outro lado, pessoa física ou jurídica, denominada CONTRATANTE, cadastrada através do site www.vemhostbrasil.com.br cujas informações prestadas serão de sua exclusiva responsabilidade.

Em relação aos **serviços protegidos contra ataques DDOS e descritos como tráfego ilimitado**, ambas as partes concordam que:

Os serviços **descritos como tráfego ilimitado**, mais especificamente **os serviços com proteções contra ataques DDOS**, os quais em que o tráfego de dados pode ser escalonado por meio de provedoras externas, e que os custos de tráfego são maiores, é vedada a utilização abusiva por meio de disponibilização de serviços de downloads ou uploads, conhecidos como “*shares*” ou *torrents*, bem como a utilização do serviço para armazenamento ou tráfego de backups, ou revenda com descrição ilimitada à terceiros, ou ainda a utilização para qualquer tipo de streaming, ou tráfego de áudio/vídeo.

Nos **casos em que os serviços hospedados pela CONTRATANTE se encaixem nas categorias previamente descritas** neste documento, o **limite de tráfego mensal aplicado será de 4TB**, e caso exceda este limite, o serviço referente poderá ser suspenso, congelado, ou ainda cobradas taxas adicionais para a permanência do serviço online, desde que as taxas tenham prévia aceitação da CONTRATANTE. Em casos que o serviço hospedado pela CONTRATANTE não se encaixe nas categorias previamente descritas neste documento, e não seja constatada nenhuma forma de utilização abusiva, o tráfego não será limitado de forma alguma.

Ao registrar-se no *site* www.vemhostbrasil.com.br a CONTRATANTE manifestou sua vontade, marcou a opção afirmando que leu, entendeu e aceita totalmente este contrato bem como as políticas de utilização, ensejando sobre o mesmo todas as medidas judiciais cabíveis para os devidos fins de direito. A partir deste momento, todos os termos deste contrato entram em vigor de forma irrefutável.

São Paulo, 14 de Abril de 2017.