

## **Termos de Uso / Contrato**

Para utilizar os planos/serviços da IDEL HOST o cliente deve ler e concordar com nossos termos de uso / contrato:

### **(1.) Ativação de contas / e-mail utilizado para cadastro**

Sua conta será ativada após a efetiva confirmação de recebimento do pagamento referente ao(s) serviço(s) contratado(s). Esta confirmação será obtida junto à instituição financeira responsável pelo processamento da transação e validada após comprovação de legitimidade. No ato da contratação do serviço o cliente deverá cadastrar um e-mail não pertencente a um dos domínios que irá hospedar em seu plano. Este e-mail será utilizado para comunicação entre a IDEL HOST e o cliente, portanto é responsabilidade do cliente manter seu cadastro sempre atualizado. Fornecer falsas informações de identificação resultará no cancelamento de sua conta.

Para qualquer tipo de contratação feita com qualquer forma de pagamento, poderá ser solicitado o envio de informações que comprovem a legitimidade da compra. Caso esta solicitação não seja atendida, o pedido poderá ser considerado fraudulento e, conseqüentemente, negado.

OBS.: Alguns clientes que utilizam sistemas de e-mail da Microsoft (hotmail.com, msn.com, etc.) têm observado que os e-mails enviados automaticamente por nosso sistema são equivocadamente desviados para a pasta "Lixo Eletrônico". Caso você utilize um destes provedores de e-mail, certifique-se de adicionar os endereços de e-mail da IDEL HOST ('@idelhost.com.br' e '@idelhost.com' em sua lista de "Remetentes confiáveis").

### **Transferências de contas**

A IDEL HOST se compromete a realizar a tentativa de transferência de sua conta hospedada em outro servidor, desde que sejam contas que utilizem o painel administrativo cPanel e não hajam restrições às opções de "Full Backup". Desta forma será realizada uma transferência completa de seu plano, e todas as informações de sua conta serão preservadas: arquivos, bancos de dados, e-mails, senhas, etc. Após a migração de sua conta, pequenos ajustes podem ser necessários, visto que pequenas particularidades de configuração podem diferir entre empresas de hospedagem. Nossa equipe de transferência se empenhará ao máximo para realizar com sucesso a transferência de sua conta, mas não podemos estimar o tempo necessário para cada transferência, visto que diversos fatores influenciam nesta atividade.

Para formalizar a solicitação de transferência de sua conta será necessário abrir um ticket ao setor de suporte em sua área do cliente.

Para o perfeito desenrolar da migração é de fundamental importância a total disponibilidade e acessibilidade aos dados e sistemas no host de origem. Caso isso não aconteça, é de responsabilidade do cliente intermediar a obtenção, junto ao antigo host, dos dados para a migração.

É de responsabilidade do cliente a alteração das DNS após a conclusão da migração, caso o cliente não faça essa alteração, a remigração estará sujeita à taxas.

## **(2.) Conteúdo**

Todos os serviços oferecidos pela IDEL HOST são para propósitos legais. O cliente deve concordar em isentar a IDEL HOST de qualquer responsabilidade pelo uso indevido de seus serviços. É expressamente proibida a utilização de nossos serviços de tal maneira que possam desrespeitar os registros de marcas e patentes e/ou infringir termos de direitos autorais e cessão de propriedade intelectual. Isso inclui - mas não se limita - à divulgação e distribuição não autorizada de músicas, vídeos, livros, fotografias ou qualquer outro material protegido por lei. O comércio/divulgação de qualquer produto ilícito resultará no imediato cancelamento de sua conta.

São potenciais motivos para a suspensão temporária ou cancelamento dos serviços:

- Sobrecarga de tráfego causada por fatores não naturais, como o uso de softwares robôs ou outros recursos que possam por em risco o serviço de hospedagem como um todo.
- Sobrecarga de processamento causada por processos gerados via programação ou banco de dados, que coloque em risco a integridade de funcionamento dos servidores de hospedagem.

Se você acredita que seus direitos autorais e/ou marcas registradas estão sofrendo infrações através de serviços contratados junto a nós, por favor, envie um e-mail para [abuse@idelhost.com.br](mailto:abuse@idelhost.com.br) com todas as informações pertinentes ao caso.

- Exemplos de materiais inaceitáveis em planos compartilhados (planos de hospedagem/revenda):

Bots de IRC, Scripts de web-proxy e/ou de navegação anônima (anonymizers), programas sem licenças (pirateados), sites e fóruns que distribuam ou divulguem cracks/cheats/warez, arquivos executáveis (\*.exe, \*.com, \*.msi, etc) e de imagens de disco (\*.img, \*.iso, \*.nrg, \*.bin, etc), mirrors (espelhamentos de outros sites), repositório de dados, exclusivos serviços de banner-ad (banners rotativos), servidores de afiliação, scripts de topsites, escrow (atividades financeiras que envolvem caução), HYIP/PIAR (High-Yield Interest Programs/Programas de Investimento de Alto Risco) e afins, sites de investimentos como Forex e e-Gold Exchange, AutoSurf (sistemas de trocas de visitas), programas fraudulentos (Bank Debenture Trading Programs, Prime Banks Programs, etc), sites de loterias, MUD/RPG, sites que estimulam racismo/ódio/fanatismo, sites relacionados a "hackerismo", scripts maliciosos (como "IP scanner", ataques de descobertas de senha/brute-force, envio em massa de e-mails), sites que hospedem/divulgem qualquer tipo de malware (pragas virtuais), e todo e qualquer tipo de site que promova/divulgue atividades ilegais.

Uma conta compartilhada não pode ser utilizada como um dispositivo de backup/armazenamento (com exceção de 1 (um) backup de sua própria conta de cPanel). Da mesma forma, não é permitido disponibilizar arquivos para download.

- Exemplos de materiais inaceitáveis em planos de servidores dedicados:

Programas sem licenças (pirateados), sites e fóruns que distribuam ou divulguem cracks/cheats/warez, escrow (atividades financeiras que envolvem caução), HYIP/PIAR (High-Yield Interest Programs/Programas de Investimento de Alto Risco) e afins, sites de investimentos como Forex e e-Gold Exchange, comércio de qualquer produto/mercadoria sem a devida propriedade ou explícita permissão, AutoSurf/PTC/PTS/PPC sites (sistemas de trocas de visitas), programas fraudulentos (Bank Debenture Trading Programs, Prime Banks Programs, etc), sites de loterias, sites que estimulam racismo/ódio/fanatismo, sites relacionados a "hackerismo", scripts maliciosos (como "IP scanner", ataques de descobertas de senha/brute-force, envio em massa de e-mails), sites que hospedem/divulguem qualquer tipo de malware (pragas virtuais), e todo e qualquer tipo de site que promova/divulgue atividades ilegais.

Nós nos reservamos o direito de recusar a prestação de serviço ou disponibilidade de recursos a qualquer indivíduo. Qualquer material que julgarmos como sendo obsceno, ilegal ou que viole os presentes termos de serviço será removido dos nossos servidores com ou sem aviso prévio.

Há uma tolerância máxima de 48 horas para que o cliente responda qualquer e-mail que lhe for enviado através de nosso sistema de tickets. Deixar de responder um e-mail enviado pelo departamento de denúncias ([abuse@idelhost.com.br](mailto:abuse@idelhost.com.br)) em até 48 horas poderá resultar na suspensão ou encerramento de sua conta. Todos os assuntos relacionados a denúncias devem ser tratados via ticket/e-mail.

Se não estiver totalmente seguro sobre a legalidade de hospedar conosco seus sites/serviços, por favor, entre em contato através do e-mail [abuse@idelhost.com.br](mailto:abuse@idelhost.com.br), descrevendo as funcionalidades de sua atividade e assinalando pontos determinantes que possam ou não gerar dúvidas sobre a aceitação do mesmo. Ficaremos muito satisfeitos em atendê-lo.

É expressamente proibida a exploração sexual de menores, incluindo - mas não se limitando a - pornografia infantil, nudez total ou parcial de crianças e adolescentes, pedofilia e afins. Qualquer conta que utilizar nossos serviços para divulgar/hospedar materiais com este tipo de conteúdo será imediatamente suspensa sem aviso prévio e levada ao conhecimento das autoridades competentes.

Nota aos revendedores: se uma de suas contas apresentarem este tipo de infração, nós iremos suspendê-la e lhe notificar para que você mesmo a encerre. Além disso, iremos monitorar as demais contas, e caso haja uma nova infração deste gênero em sua revenda, sua conta principal poderá ser cancelada.

É expressamente proibido hospedar qualquer tipo de conteúdo do tipo pirâmide. Bem como TelexFree, BBOM e etc.

É de absoluta responsabilidade de o cliente assegurar-se de que os scripts/programas instalados em sua conta sejam seguros e que as permissões de suas pastas/diretórios estejam definidas corretamente (independente do método de instalação utilizado). Pastas/diretórios devem ser configurados com permissão 755 (ou mais restritiva). Arquivos devem ser configurados com permissão 644 (ou mais restritiva). O cliente é o único responsável por todas as ações decorrentes de

utilização de sua conta, e isso inclui a preservação da segurança de suas credenciais de acesso aos sistemas (login/senha). É fundamental que os clientes utilizem sempre senhas seguras. Se uma senha insegura for detectada, sua conta pode ser suspensa até que você defina uma nova senha (comprida, complexa e de difícil dedução).

Auditorias periódicas podem ser realizadas em nossos servidores para evitar que senhas inseguras possam ser utilizadas. Se uma auditoria apontar uma senha insegura em sua conta, lhe enviaremos uma notificação com um prazo máximo para alteração da mesma.

Recomendamos sempre a utilização de senhas longas (com pelo menos 12 caracteres), alternando entre letras maiúsculas e minúsculas, números e caracteres especiais.

### **(3.) Política contra SPAM**

A IDEL HOST defende, apoia e aplica a política contra o envio de e-mails em massa, mensagens não-solicitadas (sejam elas de qualquer espécie e para qualquer propósito) e SPAM. Mecanismos de Safelists e Double opt-in serão considerados e tratados como SPAM. Qualquer conta que for utilizada para enviar SPAM será encerrada com ou sem aviso prévio.

Sites que fazem anúncios e divulgações através de SPAM (Spamvertised) não podem ser hospedados em nossos servidores. Esta norma inclui - mas não se limita a - SPAM enviados via fax, e-mail, mensagens instantâneas ou Usenet/Newsgroups. Nenhuma organização ou entidade listada pelo ROKSO poderá fazer uso de nossos serviços. Qualquer conta que faça com que um dos IPs de nossos servidores sejam inseridos em uma blacklist será imediatamente suspensa e/ou encerrada.

A IDEL HOST se reserva o direito de solicitar alterações em (ou desativar, se necessário for) qualquer website, conta, serviço, base de dados ou outro componente que não esteja em conformidade com as políticas estabelecidas. Nos reservamos ainda o direito de realizar modificações de caráter emergenciais fundamentadas em sensatos critérios.

Reservamos no direito de suspender e/ou cancelar qualquer serviço que faça com que um ou mais de nossos IPs sejam listados em Blacklists.

### **(4.) Informações sobre pagamentos**

O cliente deve concordar em realizar antecipadamente o pagamento referente aos serviços contratados, durante toda a vigência do plano. Deve concordar também com a renovação automática do plano por período igual ao correspondente ao último ciclo contratado, que só não ocorrerá caso o cliente manifeste sua explícita vontade de cancelar o serviço contratado. O cancelamento deve ser formalizado (a pelo menos 24 horas antes da data-término da contratação) através do sistema de tickets ou pelo painel de controle do serviço na área do cliente. O envio do ticket/solicitação assegura à IDEL HOST o direito de imediatamente excluir as contas e dados referentes ao plano cancelado. Esta operação é irreversível, portanto o cliente só deverá solicitar o cancelamento de sua conta/serviço após realizados os devidos backups.

Como cliente da IDEL HOST, é de sua total responsabilidade manter em dias todos os seus compromissos de pagamentos, bem como o envio das informações que o identifiquem quando realizados por métodos que exijam comprovação (como por exemplo pagamentos realizados através de depósito/transferência bancária). Consulte nosso departamento financeiro para conhecer a tabela de multas/juros por atrasos no pagamento. Após a quitação dos débitos (mediante devida comprovação), sua conta será reativada em até 1 (um) dia útil.

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

Abertura de disputa, reclamação, chargeback ou qualquer outro termo que se aplique aos meios de pagamentos como PagSeguro, MoIP, PayPal, etc, que bloqueiem os valores pagos serão tratados como fraude no pagamento e desta forma a conta do cliente será cancelada bem como todos os serviços atreladas a mesma sem o direito de backup e sem direito a devolução total ou parcial dos valores pagos. Em casos de devolução de valores por motivos de problemas técnicos de responsabilidade da empresa ou de qualquer outro motivo que não viole os termos deste contrato serão realizados exclusivamente em uma conta bancária do mesmo titular da conta na IDEL HOST, conforme descrito na cláusula número 6 (seis) deste contrato.

Ao entrar em contato conosco pedindo a alteração da data do boleto, juros proporcionais serão cobrados. A mudança da data do boleto não muda a data de vencimento do plano. Portanto o plano continua vencendo na data original e deverá ser paga no mês seguinte na data original de vencimento.

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 realizar backups, se a conta/serviço for suspensa será necessário reativar a conta/serviço para realizar backups.

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

#### **(5.) Backups (cópias de segurança)**

A IDEL HOST não se responsabiliza por arquivos e/ou outros dados armazenados em sua conta. O plano não lhe dá garantias de recuperação de informações perdidas decorrentes de quaisquer eventualidades: use-o por sua conta e risco. O cliente deve concordar em assumir a total responsabilidade sobre os arquivos contidos em nossos servidores, bem como manter suas próprias cópias de segurança (backup) fora do servidor.

A IDEL HOST mantém ativa uma rotina de backup semanal (realizado aos finais de semana) de planos hospedados em servidores de hospedagem compartilhados. Entram nesta rotina contas de até 20GB de dados e que possuem até 100.000 nós (arquivos, pastas, e-mails, etc.). O conteúdo do backup é sobrescrito a cada final de semana.

Caso o cliente necessite da restauração de qualquer backup, cobramos uma taxa de R\$ 30,00 para este procedimento.

Este procedimento não é garantido, o cliente deve concordar em manter em local seguro o seu próprio backup.

O cliente não é informado sobre sucesso ou fracasso da rotina de backup. É de responsabilidade do cliente manter a conta dentro dos padrões pré-estabelecidos para backup caso necessite deste recurso. Em caso de dúvidas sobre isso abra um ticket ao nosso suporte questionando se sua conta está contemplada na rotina de backup.

A IDEL HOST não realiza nenhum tipo de backup em servidores dedicados ou VPS/Cloud Server. Esta atividade é de total responsabilidade do cliente.

Desabilitamos a geração de backup direta pelo cPanel para contas com mais de 4GB para evitar que seja feito um mal uso da ferramenta e consequentemente transtornos no uso indevido de CPU. Entretanto o cliente pode pedir seu backup através de ticket ao setor de suporte. Basta entrar em contato com nossa equipe que geramos o backup sem problemas.

## **(6.) Cancelamentos e reembolso**

A IDEL HOST se reserva o direito de cancelar a qualquer momento toda e qualquer conta que infrinja nossos termos de serviço ou que tenha sido contratada por indivíduos ou empresas que infrinjam as leis brasileiras ou de países onde estão localizados seus fornecedores. Contas canceladas por quebra dos termos de serviços não terão o dinheiro devolvido.

Qualquer atitude desrespeitosa contra os membros de nossa equipe poderá ocasionar a suspensão ou o encerramento de sua conta e serviços sem qualquer possibilidade de devolução do pagamento.

Os clientes podem solicitar o cancelamento de sua conta e serviços a qualquer momento, usando o sistema de tickets ou painel de controle na área do cliente (caso seja serviços).

A IDEL HOST oferece uma garantia de até 7 (sete) dias para devolução (reembolso) do valor correspondente ao plano contratado caso o cliente não esteja satisfeito com os recursos do plano, dependendo do tipo de serviço contratado, conforme o CDC.

Nos casos de devolução, podem ser descontados os custos pela devolução caso seja feita via DOC. A devolução será realizada somente em uma conta bancária do mesmo titular da conta na IDEL HOST. Não serão realizadas devoluções em contas de empresas como PagSeguro, MoIP, PayPal, etc.

Para solicitar devolução entre em contato com o setor financeiro via ticket. Será fornecida a carta para cancelamento e devolução que precisa ser enviada via CORREIOS, para o endereço constante no cabeçalho da carta/solicitação. Esta carta deverá ser assinada e ter reconhecimento de firma do titular da conta na IDEL HOST.

NÃO há reembolso para taxas administrativas, de suporte, de serviços avulsos, de instalação, ou de compra de domínios.

Uma vez cancelada uma conta e fazendo uso da garantia de reembolso, esta garantia não se aplicará a contratações futuras realizadas pelo mesmo cliente.

Contas suspensas ou encerradas por violarem as cláusulas destes termos de serviço NÃO terão direito à garantia de reembolso.

### **(7.) Utilização dos recursos:**

Usuários de servidores compartilhados NÃO podem:

a) Usar 25% ou mais dos recursos de processamento, memória, uso de disco, link com a Internet, etc., do servidor por períodos iguais ou superiores a 90 segundos. Existem inúmeras causas para que uma conta apresente este mau comportamento, como por exemplo: sites muito populares com grande número de acessos simultâneos, plugins em sistemas de gerenciamento de conteúdo, scripts mal desenvolvidos, CGI scripts, atividades de uso excessivo de FTP, PHP, HTTP, bancos de dados, etc;

b) Rodar aplicativos stand-alone no servidor. Isso inclui todo e qualquer tipo de daemon, como por exemplo IRCd;

c) Executar em servidores compartilhados qualquer tipo de web-spyder ou indexador (incluindo Google Cash / AdSpy);

d) Executar qualquer aplicação que interaja com redes de IRC (Internet Relay Chat);

e) Executar qualquer aplicação bit torrent, tracker e afins. É permitido utilizar links para torrents legalizados, mas não é permitido hospedá-los (armazená-los) em nossos servidores compartilhados;

f) Participar de qualquer atividade de compartilhamento de arquivos (file-sharing) ou atividades peer-to-peer (p2p);

g) Hospedar quaisquer tipos de programas executáveis (extensão .exe, .com, .bat, etc) que possam ser ou estar contaminados por vírus;

h) Agendar tarefas (cron jobs) com intervalos inferiores a 15 minutos que utilize muitos recursos de processamento, memória, uso de disco, link com a Internet, etc;

i) Websites ou quaisquer outras aplicações com comportamentos (quaisquer que sejam) incompatíveis com ambiente compartilhado poderão ser suspensos e convidados a migrarem para um ambiente dedicado.

j) INODES - O uso de mais de 1.000.000 inodes em qualquer conta compartilhada pode resultar em suspensão. Contas que tenham mais de 100,000 inodes são automaticamente removidas do sistema de backup para evitar sobre carga naquele sistema. Todo arquivo (uma página de internet, uma imagem, um documento, um email etc) conta como 01 inode. Sites que excedem o uso de inodes levementes não são suspensos, entretanto contas que constantemente criam e deletam um grande número de arquivos regularmente, tem centenas de milhares de arquivos ou causam danos nos sistema de arquivos podem ser marcadas para análise ou suspensas se estiverem causando danos maiores. A causa principal do uso excessivo de inodes é

o catchall habilitado sem monitoramento da caixa de entrada e deleção dos emails indesejados. Com o tempo dezenas de milhares de mensagens, ou mais, se armazenam fazendo com que a conta vá além do limite de inodes possível. Para desabilitar seu catch all entre no cpanel, procure por "Mail", "Endereço por defeito", "definir endereço por defeito" e digite: ":fail: Nao ha este usuario".

Atenção: Quando fizer uso da função "include" do PHP, passe como parâmetro a localização do arquivo no sistema de arquivos local ao invés de passar uma URL. Ao invés de usar `include("http://seudominio.com.br/admin/include.php")` use `include("./admin/include.php")`

k) É inadmissível hospedar qualquer tipo de arquivos de phishing em nossos servidores, tanto compartilhados como servidores dedicados. Qualquer prática desse gênero que seja identificada, iremos remover a conta automaticamente de nossos servidores e o plano será cancelado, não tendo qualquer direito de reembolso.

### **(8.) Utilização de tráfego (bandwidth)**

Cada plano de servidores dedicados dá direito à utilização de um determinado volume de tráfego mensal (esse volume varia de acordo com o plano contratado). A utilização deste limite de tráfego deve ser igualmente distribuída dentro do mês. Sua conta deve encerrar o mês sem ultrapassar este limite, caso contrário ela será suspensa até que inicie o próximo mês ou mais recursos de tráfego sejam adquiridos ou sua conta seja migrada para um plano que ofereça mais recursos. Bandwidth é recurso não-cumulativo: tráfego não utilizado dentro do mês não podem ser transferidos para o mês seguinte.

Servidores de hospedagem compartilhada e Cloud VPS oferecem tráfego mensal ilimitado.

### **(9.) Garantias de disponibilidade (uptime)**

Caso sua conta de hospedagem compartilhada, revenda, Cloud VPS e dedicado fique indisponível por problemas técnicos/físicos que não estejam cobertos pela garantia de 99,9% de uptime, você poderá ter direito a créditos para o mês seguinte. A aprovação do crédito fica a cargo da IDEL HOST e dependerá das justificativas e comprovações fornecidas. Ferramentas de monitoramento de terceiros podem não ser aceitas como documentação comprobatória, por uma série de fatores, como a capacidade e a 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.). Para solicitar uma avaliação de crédito, por favor, abra um ticket ao setor administrativo informando seu domínio principal e o tempo de downtime observado. Todo contato referente a este assunto deve ser feito através do sistema de tickets.

#### **Disponibilidade Desconto**

99,8%	até	99,0%	=	5%	de	desconto
98,9%	até	95,0%	=	10%	de	desconto
94,9%	até	90,0%	=	20%	de	desconto
Abaixo	de	89,9%	=	30%	de	desconto



## **(10.) Revendas: Responsabilidade do Cliente**

Os revendedores são responsáveis por fornecer suporte a seus próprios clientes: a IDEL HOST NÃO fornecerá suporte direto a clientes de nossos clientes revendedores. A IDEL HOST 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 IDEL HOST 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 infringjam nossos termos de serviço devem ser suspensas/canceladas pelo revendedor até que se adequem. A IDEL HOST se reserva o 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.

## **(11.) Hospedagem compartilhada**

Recursos de contas compartilhadas não podem ser revendidos. Nenhum cliente de plano de hospedagem pode revender recursos de seu plano. Se você tiver a necessidade de revender planos, recursos, contas, ou serviços, deve contratar um plano de revenda. Termos semelhantes a "meu cliente" usados em qualquer um dos meios de contato com a IDEL HOST fazendo referências a planos de hospedagem serão considerados infração desta cláusula e poderá resultar na suspensão da conta até que o cliente realize upgrade para um plano de revenda.

## **(12.) Servidores dedicados**

Seu servidor será instalado, configurado e entregue, em geral, entre 1 a 24 horas após a confirmação de pagamento. Caso nossa equipe peça alguma documentação do cliente, este prazo é contado a partir da data do recebimento da documentação necessária.

Ao assinar o cliente 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. Pois não nos responsabilizamos por problemas provenientes de backbones saturados de empresas de Internet/Telefonia.

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.

O cliente tem direito a três formatações gratuitas por mês. Cada formatação adicional será taxada em R\$10,00.

A IDEL HOST não administrará, em hipótese alguma, servidores de sites de leilões. Caso o cliente decida-se por adquirir um servidor para este fim, ofereceremos somente o hardware, sem qualquer tipo de suporte.

A IDEL HOST 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.

A IDEL HOST 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 IDEL HOST 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 IDEL HOST 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 IDEL HOST informações atualizadas sobre as senhas do servidor, evitando assim indisponibilidade dos serviços decorrente de procedimentos que tenhamos de realizar para redefinição de senha. Durante a contratação do plano, é de responsabilidade do cliente informar um e-mail válido e por ele acessível, não pertencente a um dos domínios que hospedará conosco. Em caso de necessidade de contatar o cliente, a IDEL HOST utilizará este endereço.

A IDEL HOST NÃO realiza backup de servidores dedicados. É de total responsabilidade de o cliente manter seu próprio backup ou encontrar uma solução para tal. O cliente pode adquirir conosco um disco-rígido (HD) adicional com o propósito de manter um backup simples, embora não seja a solução ideal. Por favor, contate o setor de vendas via ticket caso você queira adquirir um disco-rígido extra. É responsabilidade de o cliente configurar qualquer rotina de backup no servidor dedicado.

Não é permitida a mudança de um 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 muito inferiores a de qualquer plano de Servidor Dedicado. Sendo assim inviável a migração de um Servidor Dedicado para um compartilhado (VPS/Cloud, Revenda e demais Planos).

Um servidor dedicado suspenso é cancelado automaticamente em 2 horas após a suspensão. No caso do cancelamento não há como recuperar os arquivos.

### **(13.) Servidores VPS/Cloud Server**

Ao assinar o cliente está ciente de que está alugando um servidor hospedado em datacenter estrangeiro (EUA/CANADA). Peça antes de assinar algum IP para testar o PING/TRACERT para verificar se terá problemas de LAG ou não. Pois não nos responsabilizamos por problemas provenientes de backbones saturados de empresas de Internet/Telefonia.

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 à má utilização dos serviços.

O cliente tem direito a uma formatação gratuita por mês. Cada formatação adicional será taxada em R\$10,00.

O servidor VPS/Cloud será REMOVIDO após 5 (cinco) dias de suspensão.

- Utilização dos Recursos

Não é permitido às contas de VPS/Cloud:

a) não é permitido sites de leilões b) exceder os recursos de processamento em valores maiores que 2 (duas) vezes o total de núcleos de processamento fornecidos, por um período maior que 15 minutos. c) executar servidores públicos de IRC ou bots maliciosos. d) executar qualquer tipo de cliente BitTorrent ou tracker que link para ou realize o download de conteúdo ilegal. e) utilizar servidor proxy aberto/público, ou utilizar um servidor proxy para acessar conteúdo ilegal ou malicioso. f) utilizar aplicações de uso intenso de I/O que afetem negativamente as operações normais do servidor. g) utilizar o serviço para ataques de negação de serviço (DOS e DDoS), BruteForce, Spam, Phishing, Malware e hospedagem de conteúdos protegidos por direitos autorais.

- Política de E-mails

As políticas de e-mails de Contas de VPS/Cloud serão as mesmas aplicadas aos outros planos.

- Backups e Perda de Dados

A IDEL HOST NÃO realiza backup de servidores VPS/Cloud. O cliente é o único responsável por esta atividade.

#### **(14.) Indenização**

O cliente deve concordar em isentar a IDEL HOST de todas e quaisquer reivindicações, responsabilidades, perdas, ganhos e gastos (incluindo honorários de causas contra a IDEL HOST, seus agentes, clientes, escritórios e funcionários) que possam surgir ou resultar de quaisquer serviços prestados ou executados (ou agendados para execução) ou por qualquer produto comercializado pelo cliente, seus agentes, funcionários ou parceiros. O cliente deve concordar em isentar a IDEL HOST de todas e quaisquer responsabilidade decorrentes de: I) qualquer dano a pessoa ou propriedade decorrente de comercialização de produtos e/ou serviços divulgados ou distribuídos através dos planos contratados; II) qualquer material divulgado/distribuído pelo cliente que possa infringir leis nacionais e/ou internacionais, incluindo leis de direitos autorais e propriedades intelectuais; III) infração de Copyright; IV) qualquer produto/serviço defeituoso comercializado através dos planos hospedados em nossos servidores;

O cliente é o único responsável por responder pelas ações decorrentes do uso indevido do plano contratado.

## **(15.) Suporte a Aplicações de Terceiros**

Todos os serviços oferecidos pela IDEL HOST não contam com gerenciamento dos funcionários da empresa e por isso chamamos de "não gerenciável", ou seja, o cliente é totalmente responsável pela configuração e administração do servidor.

O nosso suporte abrange:

- Serviço offline
- Suspeita de problema de hardware
- Suspeita de problema de conexão

Caso o cliente necessite de suporte relacionado a assuntos que não se enquadrem nos problemas acima citados a solicitação acabará ficando fora do nosso escopo de apoio. Por se tratar de outro tipo de suporte, o setor de suporte terá que trabalhar ativamente na identificação da inconformidade e na resolução da mesma e isso pode levar tempo, o que chamamos de "tech time". O custo do tech time é de R\$100,00 por hora/problema e deve ser contratado a partir de ticket ao setor de suporte. Os assuntos abaixo são cobertos no sistema de "tech time".

- Instalar e Verificar Backups de Rotina (válido para servidores com cPanel)
- Investigação de Downtime
- Análise Pró-ativa (uso do servidor, tráfego, etc)
- Configuração de Firewall
- Aplicar Updates de Sistemas Operacionais
- Exames de Anti-Virus e Malware
- Instalação de Softwares (verificar se o suporte faz a instalação do software solicitado)

A empresa IDEL HOST coloca-se no direito de:

- a) Não oferecer suporte a aplicações de terceiros, seja em qualquer situação, plataforma, software ou linguagem de programação (ASP, PHP, .NET, Javascript e etc).
- b) Não 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 conhece-lo.
- c) Não prestar suporte a qualquer tipo de configuração referente ao sistema que está rodando em nossos servidores provido pelo cliente.
- d) Referente aos planos de Hospedagem, não oferecemos suporte a configuração ou qualquer programação.

## **(16.) Outras responsabilidades**

A IDEL HOST não se responsabiliza por quaisquer danos que sua empresa/negócio possam sofrer. A IDEL HOST não oferece quaisquer tipos de garantias, implícitas ou explícitas, sobre os serviços que disponibiliza. A IDEL HOST não assegura nenhum tipo de garantia de comercialização (ou adequação) para qualquer finalidade. Isto inclui a perda de dados decorrente de atrasos, não-entregas, entregas equivocadas e toda e qualquer interrupção dos serviços causadas pela IDEL HOST e/ou seus funcionários.

#### **(17.) Quebra de sigilo para aplicação da lei**

A IDEL HOST pode fornecer todos os dados de qualquer cliente às autoridades competentes para que essas possam tomar as medidas cabíveis de acordo com a legislação em vigor. As informações sobre os dados do cliente podem ser repassados mediante solicitação de órgãos competentes, sem que o cliente esteja ciente ou seja notificado. A IDEL HOST tem o absoluto interesse em contribuir para que as leis sejam sempre devidamente cumpridas.

#### **(18.) Mudanças nos termos de serviço**

A IDEL HOST se reserva o direito de revisar suas políticas de serviços a qualquer instante, com ou sem aviso prévio.

#### **(19.) Utilização dos Templates IDEL HOST.**

Não é permitida a comercialização dos templates gratuitos de propriedade da IDEL HOST, sendo permitido apenas o uso pessoal exclusivamente para clientes com contas ativas na IDEL HOST.

#### **(20.) Dos Registros de domínios Nacionais e Internacionais.**

A IDEL HOST é um provedor de Registro de domínio homologada pelo Enom. Assim estamos autorizados a registrar domínios Internacionais. Utilizamos de nosso processo de contratação para oferecer o serviço de Registro de Domínios Internacionais, e estes são feitos logo após a confirmação dos pagamentos dos referidos serviços. Entretanto pode acontecer de que no espaço de tempo entre a contratação e o registro propriamente dito, uma outra entidade provedora ou pessoa física registre o mesmo domínio antes de finalizarmos o nosso processo. A IDEL HOST se compromete na devolução do dinheiro ou em efetuar a troca do domínio para outro disponível, porém não é possível efetuar o registro de um domínio uma vez que outro já fez o seu registro.

Caso haja atraso no pagamento da renovação dos domínios internacionais não podemos nos responsabilizar pela perda dos mesmos.

A IDEL HOST se reserva o direito de revisar suas políticas de serviços a qualquer instante, com ou sem aviso prévio.

#### **Nota final**

Caso você não concorde com algum destes termos, não assine. Retiramos nossa responsabilidade caso você não tenha conhecido os termos ou não tenha lido até o final.

