

Ao assinar qualquer produto ou serviço da SERVLA Servidores, você concorda que leu e aceita todos os termos abaixo.

1. Ativação de contas / e-mail utilizado para cadastro

Sua conta será ativada após o efetivo cadastro na plataforma e permanecerá ativa até a confirmação de recebimento do pagamento referente ao(s) serviço(s) contratado(s). Esta confirmação será obtida junto a 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 SERVLA 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 cartão de crédito, 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.

Importante: 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 da SERVLA em sua lista de “Remetentes confiáveis”.

1.1 Migração de contas

A SERVLA se compromete a realizar a tentativa de migração de sua conta hospedada em outro servidor, desde que sejam contas que utilizem o painel administrativo DirectAdmin/Plesk/cPanel e não hajam restrições às opções de “Full Backup”. 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 migração de sua conta será necessário entrar em contato via ticket.

Importante: A SERVLA não realiza a migração de contas de e-mail em planos de Hospedagem de Sites. Nestes planos, o cliente terá que realizar sua própria transferência utilizando da ferramenta “Importação de Contas de E-mail”, disponível no painel Plesk.

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 hospedeiro, 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 re-migração estará sujeita à taxas.

Em casos de migrações externas (para outras empresas) o cliente deve se responsabilizar pelo backup e transferência do conteúdo para o novo servidor, antes do cancelamento do produto na SERVLA. Nos planos de Hospedagem de Sites (MEGA, GIGA e TURBO) onde disponibilizamos o serviço de E-mail Profissional, é necessário que além do backup da hospedagem também seja realizado o backup dos e-mails a serem migrados.

Vale ressaltar que apenas a PRIMEIRA migração, ou seja, a de transporte de dados da antiga hospedagem para a SERVLA, é gratuita. Demais migrações ficam sob responsabilidade do cliente. Qualquer dúvida basta entrar em contato no suporte.

A migração é limitada a 5 contas (domínios), ao passar o limite é cobrado o valor de 25 reais por conta adicional a ser migrada por nossa equipe.

2. Conteúdo

Não é permitido em hipótese alguma sites de leilões, sites de IPTV, sites de rifa e jogos em servidores compartilhados.

Todos os serviços oferecidos pela SERVLA são para propósitos legais. O cliente deve concordar em isentar a SERVLA 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. 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 abuso@servla.com.br com todas as informações pertinentes ao caso.

Exemplos de materiais inaceitáveis em servidores compartilhados: Streaming e armazenamento de arquivos de áudio/vídeo, conteúdo que faça apologia ou que facilite a aquisição de itens ilegais como drogas ou venda de armas de fogo pela internet, 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, mineração de criptomoedas, 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. Uma conta em servidor compartilhado não pode ser utilizada como um dispositivo de backup/armazenamento (com exceção de backups de sua própria conta). Da mesma forma, não é permitido disponibilizar arquivos para download.

É de responsabilidade do cliente manter sua conta segura. **Contas inseguras podem ser encerradas ou ter acesso aos serviços suspensos.** Se você não remover o conteúdo malicioso da sua conta depois de ser notificado pela SERVLA de um problema, nos reservamos o direito de bloquear o acesso aos serviços.

Sempre que um script em sua conta estiver consumindo muitos recursos ou enviando SPAM, ele será verificado pelo nosso sistema anti-malware. Se algum código malicioso for identificado, o script será movido para quarentena automaticamente sem notificação.

Caso você acredite que seu script foi movido de forma equivocada, entre em contato com nosso suporte para que uma revisão manual seja realizada (para abrir o chamado, informe o nome do arquivo e para que ele é utilizado).

Reservamo-nos o direito de recusar a prestação de serviços ou a disponibilidade de recursos a qualquer indivíduo. A SERVLA também pode encerrar seus serviços, total

ou parcialmente, incluindo a exclusão ou confisco de todos os arquivos, conteúdo e / ou registros de nomes de domínio sem aviso prévio para cumprir a lei aplicável. Qualquer material que julgarmos obsceno, ilegal ou que viole esses termos de serviço será removido de nossos servidores com ou sem aviso prévio. Há uma tolerância máxima de 48 horas para o cliente responder a qualquer e-mail enviado a ele por meio de nosso sistema de tickets. A falha em responder a um e-mail enviado pelo departamento de denúncia abuso@servla.com.br dentro de 48 horas pode resultar na suspensão ou no cancelamento da sua conta. Todos os assuntos relacionados a reclamações 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 abuso@servla.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 proibido hospedar, distribuir ou vincular material de abuso sexual infantil (CSAM, sigla para Child Sexual Abuse Material) ou conteúdo que seja prejudicial a menores. O CSAM será suspenso imediatamente sem aviso prévio e relatado às autoridades policiais e/ou outras autoridades competentes.

Nota aos revendedores: se uma de suas contas apresentar 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 etc.

É de absoluta responsabilidade do 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.

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

3. Política de tolerância zero contra SPAM

A SERVLA defende, apoia e aplica a política de TOLERÂNCIA ZERO 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* 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 SERVLA se reserva o direito de solicitar alterações em (ou desativar, se necessário for) qualquer website, conta, 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.

4. Informações sobre pagamentos

É de sua total responsabilidade manter em dia todos os seus compromissos de pagamentos, bem como o envio das informações que o identifiquem (quando o pagamento é realizado por métodos que exijam a comprovação). A mudança na data do boleto (segunda via) 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.

4.1. Pré-pago

Ao contratar nossos serviços você concorda em realizar antecipadamente o pagamento referente aos serviços contratados, durante toda a vigência do plano.

4.2. Renovação automática

Ao contratar nossos serviços você está de acordo com a renovação automática do plano por período igual ao último ciclo contratado. Para que renovação automática NÃO ocorra, será necessário que você manifeste sua explícita vontade de cancelar o serviço contratado. O cancelamento deve ser formalizado pelo menos 24 horas antes da data-término da contratação através do portal do cliente. O preenchimento e envio da solicitação realizada através deste formulário assegura a SERVLA o direito de imediatamente, ou na finalização do ciclo, excluir as contas referentes ao plano cancelado. Esta operação é irreversível, portanto, o cliente só deverá solicitar o cancelamento de sua conta após realizados os devidos backups. No caso de renovações de domínios feitos com cartão de crédito, caso não deseje renová-los, existe a necessidade de manifestação. Caso contrário serão renovados automaticamente conforme pagamento realizado.

4.3. Pagamentos em atraso

Contas com mais de 1 (um) dia 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 suspensas por mais de 32 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 CloudVPS / Dedicados** – contas suspensas por mais de 1 dia corrido serão removidas (término da conta) do servidor automaticamente. No caso de término da conta, não há como recuperar os arquivos após a remoção da conta do servidor.

4.4. Fraudes

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

4.5. Reajustes

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

5. Backups (cópias de segurança)

SERVLA NÃO se responsabiliza pelos arquivos e/ou dados armazenados na sua conta. Apesar de realizar backups diário, semanal e mensalmente de Hospedagem de sites e Revenda de Hospedagem, 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 externo.

5.1 Servidores compartilhados

Para a realização de trabalhos técnicos e estritamente para a nossa segurança, a SERVLA mantém uma rotina diária 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 e Revenda de Hospedagem: Contas com até 50GB de armazenamento em uso e até 100.000 inodes. Contas de email e suas mensagens não entram na rotina de backup.

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 de 25 reais por site.

A SERVLA 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 e funcional para restauração dos dados.

A Servla realiza backups diários das contas em servidores de Hospedagem de sites e Revenda, contudo a realização de backups é para segurança interna, entretanto o usuário pode a qualquer momento restaurar o backup de sua conta. Vale ressaltar que não nos responsabilizamos por falhas em backups ou erros em recuperações de arquivos. Estão presentes em nossa rotina de backups contas (usuário principal SERVLA) que não ultrapassem o valor total de 50GB de armazenamento.

6. Cancelamentos e reembolso

Os clientes podem solicitar o cancelamento de uma conta a qualquer momento, usando o Formulário de Cancelamento Adequado. Apenas solicitações via formulário serão aceitas.

O reembolso é total caso o cliente esteja enquadrado e respaldado pelo CDC vigente no Brasil. Não oferecemos reembolso parcial ou proporcional ao tempo de serviço.

6.1 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 você pode receber o reembolso do valor utilizando o método de pagamento feito na fatura. O método de envio do valor a ser reembolsado será avaliado previamente e poderá ser dividido, à escolha da SERVLA, entre crédito em conta do painel Financeiro e reembolso via conta bancária.

Caso o cliente possua serviços ativos não elegíveis à reembolso, o valor dos serviços a serem vencidos ficará como crédito em conta, caso haja sobra, será transferido para conta corrente do titular.

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

Não haverá reembolso para clientes que possuem mais de um serviço ativo com a SERVLA, uma vez que já é de conhecimento a qualidade da prestação, suporte e desempenho oferecidos.

6.2 Plano elegíveis para reembolso

São elegíveis para reembolso os planos compartilhados de Hospedagem de Sites MEGA, GIGA e TURBO.

6.4 Casos em que não há reembolso

Não haverá reembolso para Registro de Domínios, suporte avulso, serviços avulsos de instalação e taxas administrativas. Ao contratar um destes produtos ou serviços, o cliente afirma estar ciente e de acordo com esta cláusula. Não é possível realizar o reembolso de serviços que tenham sido utilizados previamente antes da contratação, o que inclui o período de testes.

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 120 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) Ultrapassar o limite de 25 processos simultâneos por conta de painel;
- c) Rodar aplicativos stand-alone no servidor. Isso inclui todo e qualquer tipo de daemon, como por exemplo IRCd;
- d) Executar em servidores compartilhados qualquer tipo de web-spyder ou indexador (incluindo Google Cash / AdSpy);
- e) Executar qualquer aplicação que interaja com redes de IRC (Internet Relay Chat);
- f) 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;

- g)** Participar de qualquer atividade de compartilhamento de arquivos (file-sharing) ou atividades peer-to-peer (p2p);
- h)** Executar qualquer tipo de servidor de jogos, como por exemplo Counter-Strike, Half-Life, Battlefield1942, etc;
- i)** Hospedar quaisquer tipos de programas executáveis (extensão .exe, .com, .bat, etc) que possam ser ou estar contaminados por vírus;
- j)** Agendar tarefas (cron jobs) com intervalos inferiores a 15 minutos;
- k)** 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.
- l)** Inodes: Cada arquivo armazenado na hospedagem, por exemplo, uma página online, uma imagem, um documento, um e-mail, entre outros, conta como um (1) inode. Existem alguns limites, mencionados a seguir, para o uso de inodes nas contas hospedadas em servidores compartilhados. O uso de mais de duzentos e cinquenta mil (250.000) inodes em qualquer conta dos planos P, M e Business da Hospedagem de Sites compartilhada, ou qualquer conta de Revenda, pode resultar em uma advertência. Para o plano Turbo o limite é de quinhentos mil (500.000) inodes. Caso as medidas necessárias para reduzir o uso excessivo de inodes não sejam tomadas, a conta pode ser suspensa. As contas de usuários que constantemente criam e deletam uma grande quantidade de arquivos regularmente, que tenham centenas de milhares de arquivos, ou que causem danos no sistema de arquivos podem ser marcados para análise ou até suspensos, se estiverem causando danos maiores. A causa principal do uso excessivo de inodes é o catch all habilitado sem monitoramento da caixa de entrada ou da falta de eliminação dos e-mails não desejados. Com o tempo, se acumulam dezenas de milhares de mensagens, que eventualmente fazem com que a conta supere a quantidade aceitável de inodes. Para desabilitar o catch all, entre no seu painel, procure por Mail, clique em “Endereço por padrão”, “definir endereço por padrão” e digite: “:fail: E-mail inexistente.”
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")
- m)** É inadmissível hospedar ou enviar qualquer tipo de arquivo de phishing em nossos servidores, tanto nos compartilhados quanto nos Servidores VPS ou Dedicados. São consideradas práticas de phishing os sites, e-mails e mensagens falsas que se passam por outras empresas ou instituições

bancárias, links fraudulentos que redirecionam para páginas falsas ou que têm o objetivo de instalar malwares/ransomwares, spear phishing, tentar instalar ‘cavalos de troia’ (pharming), promover golpes que utilizem criptomoedas, smishing SMS, ataques homográficos e qualquer outro tipo de fraude virtual não listada anteriormente. Ao identificar qualquer prática desse gênero, a SERVLA se reserva ao direito de remover automaticamente a conta de seus servidores e cancelar o plano, sem direito ao reembolso.

8. Utilização de tráfego (bandwidth)

Cada plano dá direito a 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.

9. Garantias de disponibilidade (uptime)

Considerando planos de hospedagem em servidores compartilhados, a SERVLA 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 99,9% por mês.

No caso de indisponibilidade dos serviços por problemas técnicos/físicos cobertos pela garantia – ver itens não cobertos no item 9.2 -, você terá direito a receber um desconto (veja tabela abaixo – considerando o tempo de inatividade).

Disponibilidade e Desconto

99,5% 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).

9.1 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 SERVLA 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.).

9.2 Situações não cobertas pela garantia de uptime

A garantia não se aplica às seguintes situações:

- a)** Falha na conexão fornecida pela empresa de telecomunicações;
- b)** Falhas de programação do “site” e/ou sobrecarga do servidor causada por programação não otimizada;
- c)** As interrupções necessárias para ajustes técnicos ou manutenção, normalmente realizadas em horários noturnos, de baixo movimento;
- d)** 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);
- e)** Suspensão da prestação dos serviços contratados por determinação de autoridades competentes, ou por descumprimento de cláusulas do presente contrato;
- f)** 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.

Essa garantia se aplica a servidores compartilhados (contas de hospedagem e revenda). Servidores dedicados são cobertos pela Garantia de Disponibilidade de Rede – o que não tem relação com os termos da Garantia de Uptime.

10. Revendas: Responsabilidade do Cliente

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

A SERVLA 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.

11. Contas em servidores compartilhados

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 SERVLA 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.

Não é permitida a mudança de um plano TURBO para um plano MEGA ou GIGA a título de downgrade. Para outras situações, você pode pedir um downgrade do seu plano desde que os recursos que você usa no plano atual - como número de domínios hospedados e espaço de armazenamento - não ultrapassem os limites do menor plano solicitado.

12. Servidores dedicados

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

A SERVLA 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 SERVLA 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 SERVLA 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 SERVLA 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 SERVLA 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 SERVLA informações atualizadas sobre as senhas do servidor, evitando assim indisponibilidade dos serviços decorrente de procedimentos que tenhamos de realizar para redefinição de senha.

SERVLA 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 externo e 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 (hardware) e seus softwares.

O usuário impossibilita e isenta a equipe da SERVLA 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 SERVLA) 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 SERVLA se limita a administrar apenas ocorrências relacionadas ao hardware (físico do servidor) instalado no datacenter.

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.

13. Servidores CloudVPS

O nome Cloud VPS se dá pelo fato de os servidores serem provisionados rapidamente via *CloudInit*, contudo NÃO possuem qualquer redundância ou alta disponibilidade, se tratando de servidores VPS Convencionais.

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 1 (uma) vezes o total de núcleos de processamento fornecidos, por um período maior que 3 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)** exceder o uso de vCPU do total contratado por mais de 2 minutos.
- h)** Utilizar VPN`s em servidores com Windows ou Linux com objetivo de camuflar a rede.

Em caso de indisponibilidade, a SERVLA se limita à administrar apenas ocorrências relacionadas ao serviço de VPS, ficando isenta de prestar suporte a qualquer tipo de instalação, configuração ou personalização efetuada no servidor de forma manual.

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

Os servidores Cloud VPS trabalham em nós dedicados, contudo, assim como qualquer serviço VPS o uso de CPU é **compartilhado entre contas (COM EXCESSÃO AOS VDS [virtual dedicated servers] solicitados e com valores mediante orçamento prévio)**, por isso o cliente deve respeitar o uso máximo do servidor.

A SERVLA 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 SERVLA 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 SERVLA se reserva o direito de alterar as senhas de contas administrativas (superusuários) de servidores sempre que estas estiverem diferentes das fornecidas pelo cliente. O cliente é responsável por fornecer à SERVLA informações atualizadas sobre as senhas do servidor, evitando assim indisponibilidade dos serviços decorrente de procedimentos que tenhamos de realizar para redefinição de senha.

Backups e Perda de Dados

A SERVLA 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.

SERVLA NÃO realiza backups ou cópias de segurança de servidores VPS. 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. Mesmo em caso de bônus de backup grátis a SERVLA se isenta em caso de perda dos arquivos e do backup.

Se você possui seu backup próprio, e deseja que nossa equipe de suporte realize a restauração dele, pode solicitar o procedimento mediante o pagamento de uma taxa. Este procedimento não é garantido.

14. Indenização

O cliente deve concordar em isentar a SERVLA de todas e quaisquer reivindicações, responsabilidades, perdas, ganhos e gastos (incluindo honorários de causas contra a SERVLA, 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 SERVLA de todas e quaisquer responsabilidades decorrentes de:

- a) qualquer dano a pessoa ou propriedade decorrente de comercialização de produtos e/ou serviços divulgados ou distribuídos através dos planos contratados;

- b) qualquer material divulgado/distribuído pelo cliente que possa infringir leis nacionais e/ou internacionais, incluindo leis de direitos autorais e propriedades intelectuais;
- c) infração de Copyright;
- d) 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

A SERVLA não oferece suporte a aplicações de terceiros **em qualquer plataforma ou linguagem de programação, como por exemplo** ASP, PHP, .NET, Java (TomCat), Javascript, Python, NodeJS, Ruby on Rails, SQL, LUA e etc.

16. Outras responsabilidades

A SERVLA não se responsabiliza por quaisquer danos que sua empresa/negócio possam sofrer. A SERVLA não oferece quaisquer tipos de garantias, implícitas ou explícitas, sobre os serviços que disponibiliza. A SERVLA 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 SERVLA e/ou seus funcionários.

17. Condições adicionais

Contas que infrinjam os Termos de Serviço da SERVLA ou que infrinjam as leis brasileiras ou de países nos quais estão localizados os fornecedores, podem ser canceladas a qualquer momento, sem direito ao reembolso. A SERVLA reserva-se o direito de suspender ou encerrar uma conta no caso de atitude desrespeitosa contra os membros da equipe.

18. Quebra de sigilo para aplicação da lei

A SERVLA 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 repassadas mediante solicitação de órgãos competentes, sem que o cliente esteja ciente ou seja notificado. A SERVLA tem o absoluto interesse em contribuir para que as leis sejam sempre devidamente cumpridas.

19. Mudanças nos termos de serviço

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

20. Dos Registros de domínios Nacionais e Internacionais

A SERVLA é um provedor de Registro de domínio homologada pela ResellerClub. Assim estamos autorizados a registrar e manter custódia de domínios Internacionais.

Utilizamos de nosso processo de contratação para oferecer o serviço de Registro de Domínios Nacionais e Internacionais, e estes são feitos logo após uma análise interna e 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 SERVLA 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 nacionais e internacionais não podemos nos responsabilizar pela perda dos mesmos.

Registros NACIONAIS são feitos manualmente e diretamente com a provedora REGISTRO.BR, podendo demorar até 24h corridas para o registro, a SERVLA realiza apenas o processo de corretagem para o registro correto dos mesmos. O proprietário pode, a qualquer momento, fazer a gestão de seu domínio no painel da REGISTRO.BR fazendo login com CPF ou CNPJ. Qualquer dúvida basta entrar em contato com a SERVLA via canais de atendimento.

21. Responsabilidades do cliente

- a) Garantir que não haja vírus/spam/pishing nos websites e emails hospedados;
- b) Não enviar spam ou mail marketing;

c) É de total responsabilidade do cliente, o IP do servidor contratado. Caso ocorra bloqueios no IP do servidor por irresponsabilidade do cliente, seja por site infectado, envio de emails em massa ou outro motivo, a SERVLA se isenta de qualquer responsabilidade de correção e de qualquer custo/prejuízo causado pelo mal uso do servidor.

Do foro

Para dirimir quaisquer controvérsias oriundas deste termo, as partes elegem o foro da comarca de Ipatinga – Minas Gerais.

IPATINGA – MINAS GERAIS

19 DE ABRIL DE 2023.