

---

## Termos de Uso/Contrato da Hostec – Soluções Digitais

### Ativação de Contas & Responsabilidades

Sua conta será ativada após a efetiva confirmação de recebimento do pagamento referente ao serviço contratado. 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 válido que pertence a um dos domínios que irá hospedar em seu plano. Este e-mail será utilizado para comunicação entre a Hostec e o cliente, portanto é responsabilidade do cliente manter seu cadastro sempre atualizado. Fornecer falsas informações de identificação resultará no cancelamento de sua conta.

Se necessário, o cliente poderá cadastrar mais de 1 e-mail em sua Central do Assinante para receber os e-mails enviados pela Hostec.

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.

É de responsabilidade do cliente, utilizar dados legítimos no ato da contratação, caso o cliente tente burlar o sistema, utilizando dados falsos, o cliente terá sua conta bloqueada e seus arquivos apagados sem aviso prévio.

---

### Tipos de serviços comercializados na Hostec

Serviços comercializados pela Hostec - Soluções Digitais na quais todos os termos de serviços se aplica-se:

- Planos de Hospedagem de Site:

- ✓ Plano de Hospedagem Básico
- ✓ Plano de Hospedagem Premium
- ✓ Plano de Hospedagem Profissional

- Planos de Revenda de Hospedagem:

- ✓ Revenda Básica
- ✓ Revenda Premium
- ✓ Revenda Profissional



- Planos de E-mail Corporativo:

- ✓ Webmail Básico
- ✓ Webmail Premium
- ✓ Webmail Profissional

- Registro de Domínios

- Desenvolvimento Web

- Sites Administráveis

---

## Política de armazenamento de conteúdos

Todos os serviços oferecidos pela Hostec são para propósitos legais. O cliente deve concordar em isentar a Hostec 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 [abuse@hostec.site](mailto:abuse@hostec.site) com todas as informações pertinentes ao caso.

– Exemplos de materiais inaceitáveis em planos de Hospedagem de sites da Hostec: 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/divulguem 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 back-up/armazenamento (com exceção de 1 back-up de sua própria conta de cPanel). Da mesma forma, não é permitido disponibilizar arquivos para download.

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 uso será removido dos nossos servidores com ou sem aviso prévio.



Há uma tolerância máxima de 24 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 pela central financeira da Hostec, em até 24 horas poderá resultar na suspensão de sua conta. Todos os e-mails de aviso de vencimento são enviados 14 dias antes do vencimento da fatura, o 2º aviso é com 7 dias perto do vencimento, e existe os 3 últimos dias que são uma sequência de envios de e-mails. A Não resposta das notificações de pagamento estará sujeito a uma multa de 10% do valor do serviço contratado e suspensão do serviço. Sujeito a ativação apenas após a confirmação do pagamento.

Se não estiver totalmente seguro sobre a legalidade de hospedar conosco seus sites, por favor, entre em contato através do e-mail [contato@hostec.site](mailto:contato@hostec.site), 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.

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 (independentemente 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.

---

## **Política de 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 da sua Central Financeira da Hostec.

No caso de renovações de domínios feitos com cartão de crédito, caso deseje não renová-los, existe a necessidade de manifestação. Caso contrário serão renovados automaticamente conforme pagamento realizado.



Como cliente da Hostec, é de sua total responsabilidade manter em dia 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 ([financeiro@hostec.site](mailto:financeiro@hostec.site)) 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 01 dia útil (tempo médio de 10 minutos).

Todos os serviços oferecidos pela Hostec serão suspensos após 03 dias de atraso. Após 30 dias de atraso, os mesmos serão cancelados e todos os dados removidos de nossos servidores, sem a possibilidade de recuperação. Após a suspensão por falta de pagamento, não realizamos ativação de serviço, apenas mediante a confirmação do pagamento.

Em todos os serviços prestados pela Hostec - Soluções Digitais ME, qualquer pendência de pagamento de serviços adicionais resultará na suspensão geral do plano e aplicação de multa referente a 10% do valor contratado. 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 back-up caso sejam reativadas mediante pagamento. O cliente tem todo o período de vigência do plano para solicitar o back-up à qualquer momento. A Hostec disponibiliza a ferramenta de backup no painel de controle da hospedagem, juntamente com conteúdo de auxílio operacional na base de conhecimento da Hostec. A partir do momento que a conta é suspensa, é necessário reativar o mesmo para ter acesso aos back-ups. Não liberamos backups ou contas suspensas por pagamento.

Após o terceiro dia de atraso no pagamento será cobrado uma taxa de 10% do valor do serviço. E juntamente com a multa por atraso no pagamento, o serviço será suspenso com reativação apenas após a confirmação do pagamento.

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

---

## **Política de Back-ups (cópias de segurança)**

A Hostec 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 (back-up) fora do servidor.

A Hostec mantém ativa uma rotina de back-ups semanais (realizado aos finais de semana) de planos de hospedagem de sites e e-mails corporativos. Entram nesta rotina contas de até 50GB de dados e que possuem até 250.000 inodes (arquivos, pastas, e-mails, etc). O conteúdo do back-up é sobrescrito a cada duas semanas. O usuário tem um período de até 6 dias para solicitar restaurações.



Caso o cliente necessite da restauração de qualquer back-up, será necessário enviar um ticket em sua Central do Assinante com a solicitação. O processo de restauração é GRATUITO.

Este procedimento não é garantido, e o cliente deverá concordar em manter em local seguro o seu próprio back-up. O cliente não é informado sobre sucesso ou fracasso da rotina de back-up. É de responsabilidade do cliente manter a conta dentro dos padrões pré-estabelecidos para back-up se necessitar deste recurso.

Em caso de dúvidas sobre isso, envie um ticket em nossa Central do Assinante questionando se sua conta está contemplada na rotina de back-up.

---

## **Política de Cancelamentos e reembolso**

A Hostec se reserva o direito de cancelar a qualquer momento toda e qualquer conta que infrinja nossos termos de uso. Contas canceladas por quebra dos termos de uso não terá direito a devolução do dinheiro pago na mensalidade do serviço contratado.

Qualquer atitude desrespeitosa contra os membros de nossa equipe poderá ocasionar a suspensão ou o encerramento de sua conta.

Os clientes podem solicitar o cancelamento da sua conta a qualquer momento pela Central do Assinante.

A Hostec oferece uma garantia de até 7 dias para a devolução (reembolso) do valor correspondente ao plano contratado, caso o cliente não esteja satisfeito com os recursos do plano.

**Hospedagem de site:** Há o reembolso (dentro do prazo de até 07 dias) mas será cobrado uma Taxa Administrativa de R\$ 7,99 (Sete Reais e Noventa e Nove Centavos). Esta taxa engloba nossos custos de processamento de pagamentos e operacionais, sendo uma taxa única para qualquer um dos planos de hospedagem de sites. No caso do cliente solicitar uma migração, ou seja, caso nossa equipe faça a migração para o cliente, não há reembolso.

**Revenda de Hospedagem:** Há o reembolso (dentro do prazo de até 07 dias) mas será cobrado uma Taxa Administrativa de R\$ 7,99 (Sete Reais e Noventa e Nove Centavos). Esta taxa engloba nossos custos de processamento de pagamentos e operacionais, sendo uma taxa única para qualquer um dos planos de revenda de hospedagem. No caso do cliente solicitar uma migração, ou seja, caso nossa equipe faça a migração para o cliente, não há reembolso.

**Registro de Domínios:** Em hipótese alguma haverá devolução total ou parcial de valores referentes a este tipo de contratação. AO CONTRATAR o plano o cliente afirma estar ciente e de acordo com esta cláusula, visto que não há cobrança de taxa de instalação/configuração.



**Desenvolvimento Web:** Em hipótese alguma haverá devolução total ou parcial de valores referentes a este tipo de contratação. AO CONTRATAR o plano o cliente afirma estar ciente e de acordo com esta cláusula, visto que não há cobrança de taxa de instalação/configuração.

**E-mail Corporativo:** Há o reembolso (dentro do prazo de até 07 dias) mas será cobrado uma Taxa Administrativa de R\$ 4,99 (Sete Reais e Noventa e Nove Centavos). Esta taxa engloba nossos custos de processamento de pagamentos e operacionais, sendo uma taxa única para qualquer um dos planos de construtor de sites. No caso do cliente solicitar uma migração, ou seja, caso nossa equipe faça a migração para o cliente, não há reembolso.

**Site Administráveis:** Em hipótese alguma haverá devolução total ou parcial de valores referentes a este tipo de contratação. AO CONTRATAR o plano o cliente afirma estar ciente e de acordo com esta cláusula, visto que não há cobrança de taxa de instalação/configuração.

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 uso Em hipótese alguma haverá devolução total ou parcial de valores referentes a este tipo de contratação.

---

## **Política de Utilização dos recursos**

Usuários de hospedagem de sites, hospedagem cloud ssd, e-mail corporativo, criador de sites ou Revenda de Hospedagem 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 nos servidores da Hostec 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 de hospedagem;

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

**G)** - Executar qualquer tipo de servidor de jogos, como por exemplo Counter-Strike, Half-Life, Battlefield1942, etc;

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

**I)** - Agendar tarefas (cron jobs) com intervalos inferiores a 15 minutos;

**J)** - 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;

**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;

**L)** - Ultrapassar mais de 100 envios de e-mails por hora por domínio (PROIBIDO ENVIAR SPAM);

**M)** - INODES – O uso de mais de 250.000 inodes em qualquer conta compartilhada poderá resultar em sua suspensão. Contas que tenham mais de 250.000 inodes são automaticamente removidas do sistema de back-ups 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 levemente 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 "Email", "Endereço por padrão", "definir endereço por padrão" e digite: ":fail: Não ha este usuário".

---

## **Política de 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.

A bandwidth "Banda Larga" é um recurso não-cumulativo: o tráfego não utilizado dentro do mês não pode ser transferido para o mês seguinte.

---

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

Considerando planos de hospedagem em servidores compartilhados, a Hostec 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 99,98% por mês.

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

### **Disponibilidade de desconto em determinados Uptime:**

- Uptime de 99,8% até 99,0% tem direito até 05% de desconto
- Uptime de 98,9% até 95,0% tem direito até 10% de desconto
- Uptime de 99,8% até 90,0% tem direito até 20% de desconto
- Uptime de Abaixo de 89,9% tem direito até 30% de desconto

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).



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

A aprovação do crédito fica a cargo da Hostec - Soluções Digitais 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. A Hostec disponibiliza um monitor de uptime de todos os serviços da empresa para que todo público possa verificar em tempo real o status dos serviços da empresa.

O uptime do servidor é considerado de acordo com as informações fornecidas pelo próprio sistema operacional e pelos serviços disponibilizados (webserver, correio eletrônico etc.) A Hostec disponibiliza publicamente um sistema de monitoramento de uptime de todos os servidores da empresa.

### **Situações não cobertas pela garantia de uptime**

#### **A garantia não se aplica às seguintes situações:**

- Falha na conexão fornecida pela empresa de telecomunicações;
- Falhas de programação do “site” e/ou sobrecarga do servidor causada por programação não otimizada;
- As interrupções necessárias para ajustes técnicos ou manutenção, normalmente realizadas em horários noturnos, de baixo movimento;
- 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);
- Suspensão da prestação dos serviços contratados por determinação de autoridades competentes, ou por descumprimento de cláusulas do presente contrato;
- 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). Serviços de Registro de Domínios não são cobertos pela Garantia de Disponibilidade de Rede – o que não tem relação com os termos da Garantia de Uptime.

---

### **Política de tolerância zero contra SPAM**

A Hostec 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 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 BARRACUDA 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 Hostec se reserva ao 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.

---

## **Política de Hospedagem de sites**

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 serviço de revenda de hospedagem.

Termos semelhantes a “meu cliente” usados em qualquer um dos meios de contato com a Hostec fazendo referências a planos de hospedagem serão considerados infração desta cláusula e poderão resultar na suspensão da conta até que o cliente realize seu cadastro no programa de afiliados ou contrate um serviço de revenda de hospedagem.

O Contratante titular da conta, é responsável por cada ação realizada no cadastro na central financeira da Hostec, inclusive dentro dos painéis de controle dos serviços contratados.

---

## **Política de Revenda de Hospedagem**

Os revendedores são responsáveis por fornecer suporte a seus próprios clientes: a Hostec NÃO fornecerá suporte direto a clientes de nossos clientes revendedores. A Hostec 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 Hostec 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 adéquem.

A Hostec - Soluções Digitais 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.

---



## **Política de Criador de Sites**

É de responsabilidade do cliente operar as ferramentas existente no painel de controle. A Hostec fornece conteúdos de auxílio operacional na base de conhecimento, e presta suporte através do chat online e canais como ticket de suporte, skype & e-mails.

Em caso do cliente não souber operar a ferramenta de criação de sites, que está disponível de forma gratuita dentro do painel de controle da hospedagem de site contratada, o cliente deverá solicitar um pedido de desenvolvimento web para um profissional da área realizar todo processo de construção do website da empresa do mesmo.

Em caso de indisponibilidades, a Hostec - Soluções Digitai se limita à administrar apenas ocorrências relacionadas aos painéis de controle cPanel, ficando isenta de prestar suporte a qualquer tipo de instalação, configuração ou personalização efetuada no servidor de hospedagem de forma manual e que não seja suportada por estes painéis.

---

## **Política do Instalador de Aplicativos - (Softaculous)**

A Hostec - Soluções Digitas disponibiliza gratuitamente o instalador de aplicativos (Softaculous) em todos os servidores de hospedagem compartilhada da empresa. Fica de responsabilidade do cliente operar à ferramenta, na qual poderá solicitar auxílio técnico através dos canais de suporte técnico diretamente na central financeira da Hostec.

A Hostec não fornece suporte aos scripts disponibilizados dentro do instalador de aplicativos, caso o cliente tenha alguma dificuldade ou problema de operação, deverá entrar em contato com o desenvolvedor do script para solicitar mais informações relacionada ao problema.

---

## **Política de Registro de Domínios**

A Hostec é um provedor de Registro de domínio homologada pela Registro.br e pela ICANN. Assim estamos autorizados a registrar domínios Nacionais e Internacionais. Utilizamos de nosso processo de contratação para oferecer o serviço de Registro de Domínios Nacionais e 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 Hostec 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.

É de responsabilidade do cliente enviar os documentos para a sede da Registro.BR para comprovação de titularidade após registros de domínios nacionais (.BR)

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

- Caso ocorra algum erro de valores, entre o tipo de extensão de domínio que está disponível no site e o valor mostrado no carrinho de compras, o cliente será informado através de e-mail para realizar o



pagamento conforme está sendo ilustrado no site da empresa e não no carrinho. Caso o cliente se recuse à realizar o pagamento complementar ao que está ilustrado no site da Hostec, o valor pago será reembolsado e o serviço cancelado.

- Caso o cliente ao efetuar um pedido de domínio, e encontre um valor maior no carrinho de compras, do que está sendo ilustrado no site da Hostec. O cliente tem todo direito de solicitar à reparação do valor conforme está sendo ilustrada no site da Hostec.

– Todas as normas, regras e informações expedidas pela ICANN ([www.icann.org](http://www.icann.org)), NIC.br ([www.registro.br](http://www.registro.br)) e CGI.br # Comitê Gestor de Internet ([www.cgi.br](http://www.cgi.br)) também são válidas para este Termo de Uso.

---

## **Política de Banco de Dados**

Disponibilizamos banco de dados em MySQL / MariaDB & PostgreSQL em todas as plataformas de hospedagem de sites e revendas da Hostec. Entre essas opções de bancos de dados, está disponível as seguintes ferramentas:

- phpMyAdmin para gerenciar virtualmente todas as tabelas do seus bancos de dados.
- Assistente de bancos de dados MySQL para auxiliar na criação das DB.
- MySQL Remoto para você ter conexão de forma 100% remota.
- Assistente de bancos de dados PostgreSQL para auxiliar criar bancos de dados PostgreSQL em etapas.
- phpPgAdmin para gerenciar virtualmente todas as tabelas do seus bancos de dados em PostgreSQL.

É de responsabilidade do usuário operar todas as ferramentas de forma independente, podendo solicitar auxílio técnico ou consultar a base de conhecimento da Hostec para receber instruções de operação das ferramentas relacionada aos bancos de dados.

---

## **Política de Desenvolvimento Web**

– Responsabilidades

Os projetos de Desenvolvimentos Web só será iniciado após:

- a) - A Confirmação do pagamento do serviço de Desenvolvimento Web conforme o orçamento tratado com o cliente.



- b) - Registro do domínio está conforme.
- c) - O Envio do briefing com dados completos para criação do projeto.

Após recebermos todos os materiais necessários para iniciar o projeto, enviaremos o prazo para desenvolvimento do website.

---

## **Política de Certificados SSL**

Os servidores de hospedagem de sites da Hostec, disponibiliza de forma gratuita, os certificados ssl compartilhados, na qual só poderá ser instalado de forma 100% automática nos domínios existente nos planos de hospedagem de sites, e-mail corporativo ou revendas de hospedagem, os domínios que já realizaram a alteração dos DNS em seus provedores de domínio nacionais ou internacionais.

---

## **Política de Segurança**

A Hostec - Soluções Digitas disponibiliza sistemas de proteção contra ataques DDoS com até 360Gbps de mitigação, na qual está incluído em todos os planos de hospedagem de sites, revendas de hospedagem ou e-mails corporativos.

---

## **Política de Ferramentas Avançadas**

Disponibilizamos 8 ferramentas avançadas, na qual está incluído acesso ao SSH através de um terminal virtual existente no painel de controle das hospedagem de sites da Hostec.

Entre as ferramentas existentes no painel de controle estão:

- Terminal SSH
- Trabalhos Cron
- Acompanhador de DNS
- Índices
- Páginas de erro
- Manipuladores Apache
- Tipos MIME
- Verificador de vírus



Todas essas ferramentas podem ser encontradas em painéis de controle de hospedagem de site da Hostec, e caso o usuário tenha alguma dificuldade em operar as ferramentas, conteúdos de auxílio operacional podem ser encontrados na base de conhecimento da Hostec.

---



## **Política de Contas de FTP**

A Hostec Soluções Digitais disponibiliza de forma 100% gratuita a opção de criar contas de FTP ilimitada em todas as contas de hospedagem de sites na plataforma da Hostec. Limitando-se apenas o número de domínios adicionais de acordo com os planos de hospedagem contratados.

---

## **Política de Sites Administráveis**

Os arquivos do site administrável (código-fonte) são de propriedade exclusiva da Hostec - Soluções Digitais e jamais serão fornecidos ao usuário.

A hospedagem fornecida gratuitamente é de uso exclusivo do site administrável. Não será fornecido acesso ao painel de controle da hospedagem (cpanel, plesk etc), assim como não será fornecido o acesso ftp aos arquivos do site ou acesso ao código fonte.

A administração da conta do site administrável será realizada exclusivamente pelo painel de controle. Um endereço alternativo será fornecido para o acesso a plataforma. Você poderá associar o sistema com um domínio próprio. Não é possível hospedar o sistema em outro provedor. A Hostec será a única empresa responsável pela hospedagem e a fará de forma gratuita.

**IMPORTANTE!** O usuário está ciente de que é o único responsável pelo conteúdo veiculado através da utilização do nosso serviço de site administrável, seja pelo áudio transmitido ou pelas informações inseridas no site administrável.

A Hostec reserva-se o direito de, a seu exclusivo critério e uma vez notificado a respeito, cancelar as contas de usuários que violem os direitos de propriedade intelectual de terceiros ou violem outros direitos, assegurados pela legislação brasileira.

---

## **Política de Distribuição IPv4**

Devido à escassez mundial de endereços IPs (IPv4), somente serão atribuídos IPs dedicados às contas que comprovadamente necessitem de um certificado SSL (lojas virtuais e afins).

A Hostec reserva-se o direito de negar qualquer atribuição de endereço IP dedicado caso julgue insuficiente a justificativa para seu uso

---



## **Política de Indenização**

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

- Qualquer dano a pessoa ou propriedade decorrente de comercialização dos 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 serviço contratado.

---

## **Política de Suporte de terceiros**

A Hostec não oferece suporte a aplicações de terceiros, seja em qualquer situação, plataforma ou linguagem de programação (ASP, PHP, .NET, Javascript e etc).

---

## **Política de outras responsabilidades**

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

---

## **Política de quebra de sigilo para aplicação da lei**

A Hostec 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 Hostec tem o absoluto interesse em contribuir para que as leis sejam sempre devidamente cumpridas.

---



## **Política de Mudanças nos termos de uso**

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

---

## **Política de Condições adicionais**

Contas que infrinjam os Termos de Serviço da Hostec 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 Hostec reserva-se o direito de suspender ou encerrar uma conta no caso de atitude desrespeitosa contra os membros da equipe.

---

## **Política de Transferências de contas**

A Hostec 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 ou Plesk e não haja restrições às opções de “Full Back-up”.

Desta forma será realizada uma transferência completa da sua hospedagem e todas as informações da sua conta serão preservadas: arquivos, bancos de dados, e-mails, senhas, etc.

Para solicitar a transferência/migração de alguma conta de hospedagem, o cliente deverá enviar um ticket pela sua Central do Assinante solicitando o mesmo, junto com os dados de acesso de sua conta na outra empresa.

É de responsabilidade do cliente a alteração das DNS após a conclusão da migração.

---



**Data da última atualização: 08 de abril do ano de 2020**

*Lucas Ferreira A.*

**Diretor Executivo – Hostec Soluções Digitais**

