

## Contrato 24horasonline

INSTRUMENTO PARTICULAR DE CONTRATO DE FORNECIMENTO DE INFRAESTRUTURA PARA HOSPEDAGEM DE SITES.

### 1. DAS PARTES

1.1. A 24horasonline é uma linha de serviços prestados pela empresa Wilson de Carvalho Junior Tecnologia de Informação ME registrada sob o CNPJ nº 24.943.253/0001-67 tendo como nome fantasia 24horasonline Soluções Reais para um Mundo Virtual, sediada a Rua Amazonas, 185, Vila Mendonça, Araçatuba – SP, CEP 16.015-170. Todos os serviços prestados por esta linha devem ser assinados através do site [www.24horasonline.com.br](http://www.24horasonline.com.br), e assinado eletronicamente pelo endereço de IP do pedido.

1.2. Pelo presente instrumento de um lado a 24horasonline empresa que atua no ramo de locação de maquinas e equipamentos “Web Hosting” (armazenamento eletrônico de páginas (“sites”) na rede (Internet) para consulta por terceiros), de outro lado o CLIENTE deseja hospedar, na rede (Internet), “site” próprio, dele, CLIENTE, ou de terceiros em nome próprio, prática essa conhecida no mercado como “revenda de serviços de hospedagem de sites”.

### 2. TERMOS DE USO

Como nosso CLIENTE, possuirá certas responsabilidades legais e éticas quanto ao uso de seu servidor e equipamentos envolvidos nestes serviços. A 24horasonline se reserva ao direito de suspender ou cancelar o acesso a conta de um CLIENTE a qualquer tempo quando nós decidirmos que a conta foi utilizada de maneira inapropriada.

#### 2.1. LIMITES DE RESPONSABILIDADE

2.1.1. A responsabilidade da 24horasonline limita-se ao fornecimento, instalação e manutenção dos serviços. Todos os serviços oferecidos pela linha de serviços 24horasonline são para propósitos legais. O cliente deve concordar em isentar a 24horasonline de qualquer responsabilidade legal.

2.1.2. A responsabilidade da 24horasonline por eventuais perdas e danos que o CLIENTE venha a sofrer em razão de defeitos ou falhas no serviço contratado, limitar-se-á ao valor total de cada solicitação de serviço, em nenhuma hipótese qualquer das partes será responsável por lucros cessantes, perdas de receita e/ou danos indiretos causados à outra parte e/ou terceiros, sejam materiais ou morais.

2.1.3. A 24horasonline jamais será responsável pelo conteúdo da informação trafegada pelo CLIENTE dentro do serviço prestado nos termos deste contrato, nem por qualquer infração, injúria, difamação, ingerência abusiva na vida privada e violação do direito de propriedade intelectual que venha a ser realizada pela utilização do serviço ora pactuado, ficando, descarte, de inteira responsabilidade do CLIENTE o conteúdo das informações transmitidas e procedimentos realizados dentro do serviço prestado pela 24horasonline.

2.1.4. O CLIENTE leu, está ciente e concorda com a política para abusos cometidos na rede (internet), o qual está sempre disponível ao CLIENTE para consulta no site da 24horasonline ([www.24horasonline.com.br/contrato](http://www.24horasonline.com.br/contrato))

#### 2.2. DADOS CADASTRAIS

2.2.1. O não preenchimento verídico dos dados cadastrais, resultará na imediata suspensão da conta, até que o cliente regularize sua situação. O cliente é o responsável por manter atualizado seus dados, sempre que houver alterações.

#### 2.3. SATISFAÇÃO GARANTIDA

2.3.1. O cliente possui direito a devolução do valor pago, caso solicite o cancelamento dentro de 7 (sete) dias da realização da contratação, para os planos de Revenda e Hospedagem de Sites (compartilhado).

2.3.2. havendo insatisfação com nossos serviços durante os primeiros 7 dias, poderá solicitar, via Helpdesk o cancelamento(s) do(s) serviço(s) e a 24horasonline realização o reembolso do valor pago no prazo de 5 dias úteis.

2.3.3 Ao contratar um serviço compartilhado o CLIENTE deve estar ciente de que seus sites estarão hospedados juntamente com outros clientes no mesmo servidor. Leia nossa Permissão de Utilização de Recursos para servidores compartilhados.

## 2.4. DOMÍNIOS E TRANSFERÊNCIA

2.4.1. Para que seu domínio aponte para o servidor da 24horasonline, O CLIENTE precisa mudar seu DNS no órgão de registro, no qual, contratou o seu domínio. Estes DNS serão providos no e-mail de boas-vindas. Cada servidor possui endereços de DNS único, então se o CLIENTE cancelar uma conta e meses após retornar a 24horasonline, os endereços provavelmente serão distintos.

2.4.2. Por favor, note que o procedimento acima não é uma transferência de domínio. Uma transferência de domínio é se fisicamente desejar transferir seu domínio para o registrar da 24horasonline e sair do seu registrar original. No caso de registros de domínio internacional, ao realizar a transferência, o domínio será renovado por mais um ano a partir da próxima data de expiração.

2.4.3. A 24horasonline tomará as medidas necessárias para registrar nomes de domínio sob os cuidados do cliente quando requisitada. De qualquer modo, os clientes são responsáveis por renovar os seus nomes de domínio. A 24horasonline não se responsabiliza por falhas na renovação dos nomes de domínio. Se seu nome de domínio foi registrado via nossa empresa, o CLIENTE deve verificar e tomar as ações necessárias para renovar um domínio que esteja se expirando. Nós não cuidamos de renovações a menos que solicitado especificamente ao enviar um ticket para nosso Helpdesk.

## 2.5. PAGAMENTO

2.5.1. Todos os serviços da 24horasonline são pré-pagos, ou seja, o CLIENTE deve pagar antes de utilizar. Portanto, ao contratar os serviços, concorda em pagar por todos os produtos que adquirir antes de iniciar o novo ciclo de utilização, e que a 24horasonline poderá cobrá-lo de forma judicial e/ou extrajudicial, em caso de atraso de pagamentos pelos dias utilizados e não-pagos (cliente que já possui conta ativa).

2.5.2. o CLIENTE é responsável pelo pagamento em dia de todas as cobranças, bem como dados financeiros válidos. Concorde que a cobrança poderá ser feita por boletos bancários, cartão de crédito ou demais métodos utilizados pela 24horasonline. Além de concordar que é seu dever acessar a área financeira para verificar se existe algum pagamento em aberto. Nosso sistema mensalmente envia notificações de pagamento em aberto como forma de mantê-lo informado sobre a situação da sua conta, mas por motivos diversos este e-mail pode, em algum momento, não chegar até o seu endereço. Sendo assim, é seu dever fazer do ato de acessar a área do cliente um hábito, checando a existência, ou não, de fatura(s) em atraso, a fim de evitar que sua conta seja suspensa por falta de pagamento.

2.5.3. Sua conta poderá ser suspensa caso não haja compensação do pagamento em até 5 dias úteis após o vencimento. Para contas de VPS, Revenda de hospedagem, Hospedagem de Sites, Servidores Dedicados, Registro de Domínios e Licenças de Software, haverá um acréscimo de 10% do seu valor, para que seja efetuado a reativação.

2.5.4. Nos casos que a suspensão ocorra devido estorno de cartão de crédito será cobrado uma multa no valor de R\$100,00 mais valor do plano para o restabelecimento dos serviços, sendo obrigatório a nova fatura ser paga através de boleto bancário.

## 2.6. DO REAJUSTE ANUAL

2.6.1. A 24horasonline reserva o direito de correções monetárias anuais, caso julgar necessário, devido a taxa de inflação, cotação do dólar, ou por algum motivo que torne inviável a manutenção dos serviços no valor afirmado. A alteração destes deverá ocorrer com antecedência de 15 dias.

## 2.7. PRIVACIDADE

2.7.1 A 24horasonline não venderá, distribuirá, revelará ou de qualquer forma tornará disponível qualquer informação do cliente, salvo em caso de solicitação judicial por escrito, ou em caso de atos ilegais por parte do cliente, assim como, porém não limitado a: fraude, conteúdo difamatório, etc.

## 2.8. CANCELAMENTO

2.8.1. Contas suspensas há mais de 45 dias serão automaticamente removidas sem aviso prévio (salvo os casos onde o cliente entra em contato informando que deseja temporariamente desativá-la).

2.8.2. Para cada fatura mensal criada será enviado no mínimo um lembrete, além do e-mail de criação da fatura, como forma de lembrá-lo que existem pagamentos em aberto e, conseqüentemente, evitar que a sua conta seja removida.

2.8.3. Havendo o interesse do CLIENTE no cancelamento, este deverá por motivo de segurança, solicitar o cancelamento da conta através da Área do Cliente, sem ônus.

## 2.9. LICENÇAS DE SOFTWARE E LICENÇAS GRATUITAS

2.9.1. A 24horasonline não é responsável por nenhuma licença oferecida gratuitamente, seja ela mas não limitado a, Sitebuilder, Skin, Licenças WHMCS, Licença Sof4you, Softaculous. Podendo a qualquer momento não mais disponibilizar estas.

2.9.2. Para licenças pagas, o valor poderá variar conforme o valor cobrado pelo Distribuidor/Desenvolvedor, e nos casos de licenças internacionais o valor a ser pago pode variar conforme a cotação do dólar.

## 3. POLÍTICA DE SUPORTE

3.1. Qualquer solicitação de suporte atípico, entenda suporte atípico, toda e qualquer requisição que fuja aos parâmetros convencionais do sistema de DNS's, APACHE e linguagens, terá tempo de solução ATÉ 48 horas úteis. A 24horasonline se reserva o direito de não efetuar alterações em sua plataforma padrão que entenda prejudicial ao bom funcionamento de seus servidores e/ou resulte em falha de segurança.

3.2. Segurança de scripts: A 24horasonline é responsável apenas pela segurança de seus dados há ataques que dirigem-se apenas aos aplicativos e componentes do servidor, ou seja, fica de responsabilidade de nossa Equipe de Segurança manter os serviços de HTTP, FTP, E-MAIL e etc. sempre atualizados e seguros a novas falhas. Não damos nenhum tipo de suporte e segurança a scripts de terceiros, assim como falhas em programações de linguagem PHP, Java e outras, fica de total responsabilidade sua fazer a correta programação e configuração dos aplicativos que serão usados em seu domínio.

3.3. Não se inclui na presente prestação de serviço o suporte técnico de desenvolvimento de páginas HTML ou de qualquer outra linguagem de desenvolvimento em Internet, nem mesmo operação de aplicativos como Front Page, Dreamweaver, Flash ou quaisquer outros. O suporte técnico limita-se apenas à prestação do serviço de hospedagem de sites e registro de domínios.

## 4. POLÍTICA DE UTILIZAÇÃO

4.1. A 24horasonline é dedicada a fornecer um serviço de qualidade máxima. Os termos e condições que seguem são necessários para assegurar que nós possamos continuar fornecendo o melhor serviço possível a todos os nossos clientes e ainda satisfazendo nossas responsabilidades legais e éticas ao mesmo tempo.

4.2. Reclamações feitas em relação a abusos de contas serão investigadas e se forem achados os culpados será motivo para a imediata suspensão.

4.3. Para informar suspeitos abusos ou qualquer violação dessas normas, por favor entre em contato com nosso departamento responsável no seguinte endereço: <http://www.24horasonline.com.br>.

### 4.4. UTILIZAÇÃO ILEGAL

4.4.1. Os servidores da 24horasonline deverão ser utilizados para propósitos legais. É proibido transmissão, armazenamento ou distribuição de qualquer informação, dados ou materiais que violem qualquer lei aplicável ou regulamento. Isto inclui, embora não seja limitado a: material protegido por Copyright, Trademark (marca registrada), Trade Secret (segredo de comércio) ou outro direito de propriedade intelectual usado sem a devida autorização, vendas prescritas de remédio, material obscenos, difamatórios, que constituem uma ameaça ilegal ou viola leis de controle de exportação, as leis do estado da Florida dos Estados Unidos ou as leis do Brasil. Exemplos de conteúdo não aceitáveis ou links: Software pirateado, esquema piramidal financeiro, programas de Hackers ou arquivos, sites de Warez, MP3 (Exceto MP3 Legal em VPS e Servidor Dedicado), e bots de IRC.

4.4.2. A 24horasonline não permitirá os seguintes site:

4.4.2.1. Sites de leilão (1 centavo ou similar), vendas coletivas, Farmácia on-line, sites relacionados a Programas de Investimento de Alto Rendimento, do Inglês High-Yield Investment Program - HYIP, esquema Ponzi ou esquemas de pirâmides são proibidos.

4.4.2.2. Sistema cooperativo de "Bola de neve" é proibido, onde a pessoa é levada a acreditar que na compra de um bilhete de pequeno valor, poderá ganhar uma grande quantia, ao induzir outras pessoas a adquirir bilhetes, de forma que ao terminar a sua quota de venda de bilhetes será premiado.

### 4.5. CONTEÚDO ADULTO

4.5.1. Sites e blogs essencialmente para divulgação de imagens e vídeos possuindo conteúdo adulto são proibidos em nossa rede de servidores compartilhados.

4.5.2. A hospedagem de conteúdo adulto em servidores dedicados não é proibida e pode ser feita desde que o conteúdo seja legal.

#### 4.6. SEGURANÇA

4.6.1. São proibidas violações de sistema ou segurança da rede e podem resultar em responsabilidade civil e criminal. Incluem os seguintes exemplos, mas não são limitados a eles:

Acesso sem autorização, uso, PROBE, ou scan de sistemas de segurança ou meios de autenticação, dados ou tráfego.

4.6.2. Interferência de serviço para qualquer usuário, host ou rede inclusive, sem limitação, bombardeio de correio, flooding, ataques deliberados para sobrecarregar um sistema e ataques broadcast.

4.6.3. Falsificação de qualquer pacote TCP-IP ou qualquer parte de uma informação de um e-mail ou de uma lista de discussão de um newsgroup.

#### 4.7. SALAS DE BATE-PAPO

4.7.1 A 24horasonline não dispõe nem autoriza salas de bate-papo em contas compartilhadas de hosting. Para tal deve locar um Servidor Dedicado para rodar uma sala de bate-papo eficientemente.

#### 4.8. PROGRAMAS EM BACKGROUND E SEMELHANTES

4.8.1. A 24horasonline não autoriza serviços em background em contas compartilhadas de hosting. IRC bots, Eggdrop, BitchX, XiRCON, WebProxys, Torrents, terminais/shells em PHP, scripts para "mass add"/"mass scrap" ou qualquer outro programa que interfira na operação do servidor não é permitido.

#### 4.9. DISTRIBUIÇÃO DE SOFTWARE

4.9.1. As contas de hospedagem compartilhada da 24horasonline não podem ser usadas com intuito de distribuir software e/ou aplicativos. Esta é restritamente para hospedagem de website. Desejando distribuir estes, é necessário adquirir um Servidor Dedicado.

#### 4.10. ARQUIVOS DE MULTIMÍDIA

4.10.1. Arquivos multimídia são definidos como qualquer arquivo gráfico, áudio ou vídeo. As contas de hospedagem compartilhada da 24horasonline não podem ser utilizadas com o intuito de distribuir ou armazenar uma quantidade não usual de arquivos multimídia. Qualquer website que esteja armazenando arquivos multimídia em mais de 30% da utilização total, seja em termos de tamanho total ou número de arquivos, será considerado como quantidade não usual de arquivos multimídia.

4.10.2. Fica terminantemente proibida a utilização dos serviços de Revenda/Hospedagem para sistemas de upload de arquivos multimídia baseados no Imageshack. Em adição, o armazenamento de arquivos multimídia para utilização remota em redes de relacionamento similares também é proibido.

#### 4.11. STREAMING DE ÁUDIO E VÍDEO

4.11.1. Fica terminantemente proibida a utilização de Streaming em servidores compartilhados. Este é permitido somente em Servidores Dedicados.

### 5. GARANTIA DE DISPONIBILIDADE

Este acordo de nível de serviço (SLA) aplica-se se o CLIENTE tem conosco qualquer plano de hosting e se encontra adimplente de suas cobranças com a 24horasonline. Termos não definidos neste SLA seguem as regras anteriormente definidas em seu contrato.

#### 5.1. NÍVEL DE SERVIÇO

5.1.1. 24horasonline garante sua conectividade de rede via HTTP por terceiros ao mínimo de 98% do tempo.

5.1.2. Qualquer falha encontrada deve ser reportada dentro de 30 dias para cálculo de desconto SLA, mantendo o mês fiscal vigente.

5.1.3. Para que possa receber o crédito em sua conta, deve-se requerer tal crédito dentro de 30 (trinta) dias após ter sofrido indisponibilidade de acesso ao site. O Crédito em sua conta deve ser uma compensação exclusiva nos casos em que haja indisponibilidade do website. As estatísticas geradas pelos nossos sistemas de monitoramento internos são a determinação final do tempo de funcionamento do nosso serviço, e não qualquer experiência de um cliente.

#### **Uptime Crédito**

95% a 98% 10% de crédito

90% a 94,9% 25% de crédito

89,9% ou menos 100% de crédito

## **5.2. RESTRIÇÕES**

5.2.1. Créditos não devem ser concedidos ao CLIENTE caso não tenha disponibilidade do website resultante de (i) manutenção agendada, (ii) seu comportamento ou falha de seu equipamento, programas ou aplicações, ou (iii) circunstâncias além do controle racional da 24horasonline, incluindo, porém não limitando-se a: atos de qualquer corpo governamental, guerra, sabotagem, embargo, fogo, tsunami, furacão ou qualquer outro desastre natural, ataques DDOS, interrupções de comunicação de terceiros (incluindo propagação DNS), falha de software ou hardware, suspensão de conta.

## **5.3. LIMITAÇÕES**

5.3.1 Problemas online ocorrem continuamente. Pode chegar um tempo em que poderá não conseguir acessar seu site ou qualquer outro serviço. Isto não é necessariamente um problema na 24horasonline. Talvez seu provedor de internet esteja enfrentando dificuldades técnicas, ou talvez possa estar ocorrendo um problema de rota entre seu provedor de acesso a internet e o Data Center utilizado e mantido pela 24horasonline, tornando a comunicação impossível. Nós não podemos tomar a responsabilidade de tais problemas. Nossos agentes de monitoramento determinam o uptime de nossos serviços, e não do cliente.

## **5.4. REPOSIÇÃO DE HARDWARE**

5.4.1. Reposição de hardware ocorrerá dentro de 1-8 horas do problema reportado. A 24horasonline irá reembolsar 5% da mensalidade por cada 8 horas adicionais (cobre até 100% da mensalidade). Para reduzir o tempo de reposição, nós mantemos uma certa quantidade de sistemas pré-instalados em nossos drivers com nosso padrão de particionamento. Para requerer um crédito de violação de SLA, O CLIENTE precisa contatar nosso departamento financeiro dentro de 30 dias após o ocorrido. Violações de SLA de hardware não cobre violação da rede.

## **6. PERMISSÕES DE UTILIZAÇÃO E RECURSOS**

6.1. Nós não podemos permitir que um ou dois clientes utilizem todos os recursos em uma máquina compartilhada e ter todos os outros clientes sofrendo por isto. Uso excessivo do CPU ou memória por um ou mais clientes causa extrema lentidão em todas as áreas: MySQL, E-mail, HTTP e mais. Se a utilização de CPU ou memória por poucos clientes fuja do controle, todos os sites hospedados no servidor apresentarão erros e poderão ficar inacessíveis de todas as formas.

6.2. Qualquer website que utiliza elevados recursos do servidor (como, mas não limitado à, tempo do CPU, utilização de memória, recursos da rede e/ou uso abusivo de tarefas cron) será dada a opção de pagar extra para obter um Servidor Dedicado ou VPS (que depende da utilização necessária) ou reduzir a utilização de recursos para um nível aceitável.

## **6.3. LIMITES COMUM DE UTILIZAÇÃO PLANOS COMPARTILHADOS**

**Utilização de memória:** Máximo de 512MB por domínio/arquivo/aplicação

**Utilização do CPU:** Máximo de 500MHz por domínio/arquivo/aplicação

**Conexões (persistentes) ao Apache:** Máximo de 150 (distintos IPs)

**Número de usuários conectados no MySQL:** Máximo de 12 (por conta)

**Máximo de conexões no servidor Apache (por IP):** 50

**Limite de frequência de verificação de e-mail (POP3 ou IMAP):** 100 por hora

**Máximo de conexões no servidor POP3 (por IP):** 16

**Leitura e escrita no disco (I/O):** 512Kbps  
**Processos de Entrada:** 20

6.4. Há exceções especiais para estas regras que serão determinadas na hora que descobriremos o abuso. Há diferentes combinações de utilização que podem criar problemas e outros casos especiais. A qualquer tempo que um servidor estiver instável e encontrarmos a conta que estiver causando isso, nós nos reservamos o direito de suspender a conta para manter o servidor online e operante normalmente. Se a utilização é crescente e constante, nós recomendamos o cliente a investir em um Servidor Dedicado, para que então seu website possa crescer em uma taxa normal sem restrições.

## 6.5. TAREFAS CRON

6.5.1. Nós permitimos que os clientes configurem o cron para executar funções de rotina automaticamente. Qualquer cliente que agendar crons, onde a execução dure mais da metade do tempo para concluir antes da próxima execução programada, ou que demore mais do que 10 minutos, será considerado como abuso do sistema cron. Também não é permitido configurar cron com intervalos menores que 45 minutos.

6.5.2. Quaisquer processos automatizados que consomem recursos excessivamente e comprometam a estabilidade do servidor poderá ser desativado a nosso critério por nossos técnicos.

## 6.6. ARMAZENAMENTO DE E-MAIL COMPARTILHADO

6.6.1. O limite de armazenamento por domínio para contas de e-mail (webmail) não poderá ultrapassar 4000MB de disco usado. Note que este limite não há ligação com o item espaço em disco ilimitado, ficando este a caráter de arquivos do website.

6.6.2. Ao atingir este limite a 24horasonline irá notificar para adequação do plano.

## 6.7. SERVIÇOS DE VPS

6.7.1. A fim de garantir que uma única VPS não utilize recursos em excesso do servidor (CPU/RAM), nós utilizamos limites virtuais para implementar certos controles. Os limites ou barreiras, definidos são limite de processos 'numproc', utilização de memória RAM e limites de uso de CPU. O limite 'numproc' não está diretamente relacionado a quantidade de processos que são instanciados, e sim com o número de processos a nível de kernel que qualquer VPS instancia, é assim que é feito o controle de processos a nível de kernel. Por favor, veja abaixo os limites especificados.

**Limite de Processos 'numproc'**

VPS.1 / VPSBR.1 - 140:140

VPS.2 / VPSBR.2 - 180:180

VPS.3 / VPSBR.3 - 220:220

**Utilização de Memória:** Definida pelo plano contratado.

**Limite no uso de CPU:** Definida pelo plano contratado.

## 6.8. SERVIÇOS SERVIDORES DEDICADOS

6.8.1. Utilização de Recursos: Definida pelo plano contratado.

## 7. REGRAS CORREIO ELETRÔNICO

A 24horasonline tem uma política de tolerância zero em relação a e-mail comercial não solicitado (UCE) e e-mail Lixo não-solicitado (UBE) também conhecido como "spam".

### 7.1. A DEFINIÇÃO DE SPAM

7.1.1. Uma mensagem eletrônica é "spam" SE: (1) a identidade e contexto pessoal do receptor são irrelevantes porque a mensagem é igualmente aplicável a muitos outros potenciais receptores; E (2) o receptor não deu permissão deliberadamente, com verificação garantida, explícita e ainda: revogável para que ela fosse enviada; E (3) a transmissão e recepção da mensagem aparece para o receptor para dar um benefício desproporcional para o remetente.

7.1.2. O CLIENTE será citado como "Abuso de UCE/UBE" se enviar qualquer e-mail a pessoas que não tenham pedido para receber especificamente o e-mail a partir de seu serviço. A origem do envio de tal e-mail é irrelevante. Após confirmação de abuso, qualquer cliente da 24horasonline engajado nessa prática terá seu serviço suspenso. O spam não apenas traz tensão ao poder afetar negativamente o uptime do servidor e seu desempenho. Além disso, também sujeita o servidor à possibilidade de entrar na lista negra.

## 7.2. ENVIO DE SPAM

7.2.1. Spam, ou enviar e-mails não solicitados em massa, dos ou através dos servidores da 24horasonline ou usar um e-mail que está hospedado em um servidor da 24horasonline é estritamente proibido. Como medida preventiva, nossos servidores compartilhados bloqueiam acesso a SMTPs externos para aplicações (scripts) que não fazem parte do sistema de e-mails do SO, evitando assim que pessoas mal-intencionadas possam utilizar nossos servidores como intermediadores de envio de SPAM.

7.2.2. A identificação de problemas causados pelo recebimento excessivo e constante de SPAM para um determinado domínio hospedado em servidores compartilhados resultará na suspensão dos serviços.

## 7.3. UTILIZAÇÕES PROIBIDAS

7.3.1. Envio de E-mail Lixo Não Solicitado ("UBE", "SPAM"). O envio de qualquer forma de Email Lixo Não Solicitado através dos servidores da 24horasonline é proibido. Do mesmo modo, o envio de spam a partir de outro provedor de serviço fazendo propaganda de um site, endereço de email ou a utilização de qualquer recurso hospedado nos servidores da 24horasonline é proibido. As contas ou serviços da 24horasonline não devem ser usados para solicitar clientes ou coletar 'replies to' de mensagens enviadas a partir de outro Provedor de Serviço de Internet onde essas mensagens violam essa Política ou de outro provedor.

7.3.2. Executar Listas de E-mail Não Confirmadas. Inscrever endereços de e-mail para qualquer lista de e-mail sem a permissão expressa e verificável do dono do endereço de e-mail é proibido. Todas as listas de e-mail executadas por clientes da 24horasonline devem ser Closed-loop ("Confirmed Opt-in"). A mensagem confirmação de inscrição recebida de cada dono do endereço deve ser mantida em arquivo pela duração da existência da lista de e-mail. Comprar listas de endereços de e-mail de terceiros para enviar e-mails a partir de qualquer domínio hospedado na 24horasonline, ou referenciar qualquer conta da 24horasonline, é proibido. Operar uma conta aos cuidados de, ou em conexão com, ou revendendo qualquer serviço a, pessoas ou firmas listadas no Registro Spamhaus do banco de dados de operações de Spam Conhecidas (ROKSO) em [www.spamhaus.org](http://www.spamhaus.org).

7.4. Nós recebemos registros automáticos da Spamhaus, AOL e SpamCop para nossas faixas de IP. Se existem mais do que três reclamações registradas contra seu site/IP em um dia, ele será suspenso/bloqueado até que uma resolução/explicação seja feita.

## 7.5. MULTAS E SUSPENSÕES

7.5.1. Aos que violarem pela primeira vez, haverá suspensão dos serviços e notificação por parte de nossa equipe.

7.5.2. Para reincidência, haverá suspensão e uma multa de R\$ 50,00 sem prejuízo ao cancelamento imediato do serviço.

7.5.3. Clientes de VPS e Servidores Dedicados serão responsáveis únicos pelas ações originadas a partir de seus respectivos serviços. A adição de algum dos IPs do servidor em listas de SPAM (blacklists) resultará numa multa de R\$120,00 (por IP bloqueado) além dos devidos pagamentos para liberação juntos aos Órgãos.

## 7.6. LIMITES DE ENVIO

**Envio máximo de e-mail por domínio:** 60/hora ou 1000/dia.

**Atenção:** A criação de contas isoladas possuindo como domínio principal um subdomínio, domínio inválido e/ou inexistente com o intuito de burlar a regra listada acima será motivo de desativação, sem aviso prévio, das contas envolvidas. Sendo necessário enviar uma grande quantidade de emails, sugerimos a contratação de um serviço isolado para tal.

## 7.7. REGRAS DE ENVIO

7.7.1. O CLENTE não deve tentar esconder, forjar ou representar de maneira errada o remetente do e-mail e o domínio do site.

7.7.2. E-mails em massa devem exibir especificamente como os endereços de e-mail da pessoa foram obtidos e deve indicar a frequência de envio.

7.7.3. E-mails em massa devem conter mecanismos de descadastramento simples e óbvios. Nós recomendamos que isso esteja em forma de um link para um sistema de descadastramento de um único clique. Por outro lado, um endereço "reply-to" válido pode ser usado como alternativa.

7.7.4. Todo cadastramento baseado em e-mail deve ter informações de contato válidas e não eletrônicas da organização que está enviando o e-mail no texto de cada e-mail, incluindo um número de telefone ou um endereço físico válido.

7.7.5. Todo e-mail em massa deve ser solicitado, quer dizer, o remetente tem uma relação existente e que se pode provar com o e-mail remetente e o receptor não requisitou não receber futuros e-mails desse remetente. A documentação da relação entre o remetente e o receptor deve ser disponível quando requisitado.

## 8. CONTEÚDO DIFAMATÓRIO OU ILEGAL

8.1 O que é difamação? Em poucas palavras, difamação é a emissão de um falso julgamento sobre uma outra pessoa, o que causa a essa pessoa sofrer danos. Slander envolve julgamentos difamatórios por uma representação transitória (não fixa), usualmente uma representação oral (falada). Libel envolve julgamentos difamatórios numa mídia impressa ou fixa, tal como uma revista, jornal, ou site. Em termos simples, slander é a difamação falada, e libel é a difamação por meios escritos. Libel é o tipo comum de difamação com a qual nós, como um provedor de serviços, devemos lidar.

### 8.2. CONTEÚDO ONLINE DIFAMATÓRIO

8.2.1. Uma pessoa que publica um julgamento difamatório pode ser responsável por tê-lo feito. De qualquer maneira, A "47 U.S.C. seção 230" diz que provedores de serviços online não são publicadores do conteúdo postado nos sites de seus usuários. A Seção 230 dá aos provedores de serviços de internet tanto a liberdade para permitir os clientes praticarem liberdade de expressão como também a liberdade para remover o conteúdo, em resposta às reivindicações de outros de que o conteúdo é difamatório.

8.2.2. A Internet é uma mídia pública, conseqüentemente nós acreditamos que emissões de difamações sérias devem ser resolvidas por oficiais públicos. Nós não pedimos que um cliente remova ou edite qualquer conteúdo do site até que nós recebamos uma cópia de uma ordem judicial declarando os julgamentos difamatórios. Essa imunidade não se estende a reivindicações feitas sob leis de propriedades intelectuais, por favor, veja nossa seção de direitos autorais (cópia) para casos de infringimento de direitos de cópia.

### 8.3. CONTEÚDO ILEGAL

8.3.1. Não será permitido contas que contiverem o seguinte conteúdo ou que possuem links a este.

- a. Material grotesco ou ofensivo para a comunidade Web, que pode incluir mas não se limitando a isso, fanatismo, racismo, ódio, ou profanação.
- b. Promovendo ou provendo informação instrutiva sobre atividades ilegais, dano físico ou dano contra qualquer grupo ou indivíduo.
- c. Material exibindo nudez obscena de menores de 18 anos ou material pornográfico de qualquer natureza ou não autorizado, inclusive links para tal conteúdo.
- d. A hospedagem de filmes, séries de TV, música, aplicativos ou qualquer tipo de material com direitos autorais, caracterizados como "pirataria", armazenadas em quaisquer formatos ou extensão de arquivos.
- e. Qualquer material que explora crianças abaixo de 18 anos de idade.
- f. A utilização da hospedagem como "espelho" de outros sites, nem para servir como servidor de uploads no estilo de sites como "RapidShare" ou "MegaUpload".
- g. A disponibilização dos seus dados de login e senha para o Painel de Controle, SSH, FTP ao público - por exemplo, em fóruns, listas de discussão, canais de chat, outros sites, com o intuito de Compartilhar arquivos com o público em geral. Para ter mais de um usuário acessando sua hospedagem temos serviços como FTP Multi Usuário.
- h. A utilização da hospedagem como um disco virtual, ou seja, como espaço para armazenamento ou backup de arquivos que não sejam elementos de seu site. Para essa finalidade, oferecemos o produto independente de "Disco Virtual"
- i. Ato de infração de direitos autorais, disponibilização de programas pirateados, seriais, arquivos de áudio/vídeo ou qualquer material não autorizado ou protegido por direitos autorais, incluindo links para este tipo de conteúdo.
- j. Tentativa de phishing ou uso de nome indevido, que contenha Marca registrada ou Direitos Autorais, Google, Youtube, Yahoo, MSN, Hotmail entre outros. Contas desta natureza serão canceladas imediatamente.

## 9. DIREITOS AUTORAIS (cópia)

9.1. Não permitimos que nossos clientes reproduzam nosso site nem suas páginas de conteúdo ou ainda as imagens por nós produzidas, para publicação na Web, este ato poderá ser punido com processo judicial contra o contratado por plágio. Salvo cópia das cláusulas deste contrato e informações sobre o Data Center.

## 9.2. DIREITO DE CÓPIA

9.2.1. O Digital Millennium Copyright Act ("DMCA") fornece um mecanismo para notificar provedores de serviço de reivindicações de uso não autorizado de matérias com direitos de cópia. Sob a DMCA, uma reivindicação deve ser enviada para o Agente Designado do provedor de serviço. Se você acredita de boa fé que a 24horasonline deve ser notificada de um possível infratamento de direito de cópia envolvendo um membro da base de clientes da 24horasonline, por favor notifique nosso Agente Designado através do e-mail [abuse@24horasonline.com.br](mailto:abuse@24horasonline.com.br) enviando toda a documentação processual scaneada.

9.12.2. Por favor, esteja ciente de que, para ser efetivo, seu aviso de reivindicação deve estar de acordo com os requerimentos detalhados determinados no DMCA. Você é encorajado a revê-los (veja 17 U.S.C. Sec. 512 (3)) antes de enviar sua reivindicação. Você pode ler todos os requerimentos em [Copyright.gov](http://Copyright.gov).

## 10. POLÍTICA DE BACKUP E MIGRAÇÕES

### 10.1. BACKUP EM HOSPEDAGEM/REVENDA COMPARTILHADA

10.1.1. A 24horasonline realiza backup diário e/ou semanal em todos os nossos servidores compartilhados para garantir que seus arquivos nunca sejam perdidos. No entanto, a 24horasonline não é responsável por dados perdidos, tempo, reembolso ou qualquer outro recurso devido a backups defeituosos ou inexistentes. O CLIENTE deve gerar o fullbackup de suas contas através do cPanel após as 22h00min da noite. A ferramenta de fullbackup ficará disponível sempre até as 06h00min da manhã. Caso tenha dúvidas sobre como proceder para gerar tais backups, entre em contato com nosso suporte.

10.1.2. Caso sua conta seja suspensa por qualquer motivo que infrinja este contrato ou por inadimplência, nós não nos responsabilizamos em gerar seu backup, o backup deve ser realizado única e exclusivamente pelo cliente através do cPanel com a conta ativa.

10.1.3. Por favor sempre faça o backup de seus dados para sua própria segurança. 24horasonline não é responsável pela restauração de dados do servidor. Nós fortemente recomendamos que seja adquirido alguma opção de backup para o seu servidor, e mantenha cópia dos seus dados para intuits emergenciais. Se houver falha de hardware e, conseqüentemente, perda de dados, o CLIENTE, será responsável pela restauração dos dados. A 24horasonline não será responsável pela perda de dados em qualquer circunstância.

### 10.2. BACKUP EM VPS/SERVIDORES DEDICADOS

10.2.1. Devido a natureza do VPS e do Servidor Dedicado, a 24horasonline não fornece qualquer tipo de solução de backup por padrão. Cabe ao cliente manter backups adequados de seus próprios dados.

10.2.2. Se o CLIENTE optar em permitir os backups em seu disco local ou partição do VPS, o espaço que os backups armazenarão será contabilizado juntamente com o total de espaço usado no disco. Se o disco falhar, ser hackeado ou corrompido, a 24horasonline não será responsabilizada por não possuir arquivos de backup de sua conta. Seus arquivos são a "espinha dorsal" de seu negócio e nós pedimos que tome as melhores precauções para garantir a segurança dos mesmos.

### 10.3. MIGRAÇÃO PLANOS COMPARTILHADOS

10.3.1. Realizamos a migração de seu domínio ou uma lista de domínios de sua revenda gratuitamente, basta abrir um ticket em nosso Helpdesk informando os dados de acesso, nossos técnicos irão realizar uma análise de compatibilidade entre servidores e agendamento de sua migração. Após a migração inicial de sua conta para novas migrações é cobrado o valor de R\$2,00 por domínio a ser migrado.

### 10.4. MIGRAÇÃO VPS/SERVIDORES DEDICADOS

10.4.1. Para que possamos realizar esta migração gratuita sua conta necessita de acesso SSH, caso contrário a migração deve ser realizada pelo cliente através do envio de fullbackups.

### 10.5. MIGRAÇÃO ENTRE SERVIDORES 24horasonline

10.5.1. Será cobrada uma taxa única pelo serviço prestado no valor de R\$19,90, no qual deverá ser paga antes da migração, o pagamento desta taxa não voga no "não pagamento" do valor do novo plano.

## 10.6. RESTAURAÇÃO DE HOSPEDAGEM COMPARTILHADA

10.6.1. Para restaurar backups a partir de nossos servidores, haverá uma taxa única de R\$19,90 por requisição. Esta pequena taxa para restauração de backup fornece uma medida de segurança para o CLIENTE e para nos compensar pelo tempo que levaremos para restaurar seus arquivos.

10.6.2. Se a sua conta e/ou seus dados forem perdidos devido a falha de hardware, restauraremos seus arquivos sem nenhum custo adicional. Os arquivos são copiados em nossos servidores em um disco rígido separado.

10.6.3. Nós não podemos garantir 100% de recuperação dos seus arquivos mas, faremos o melhor possível para recuperar tudo o que pudermos.

## 11. POLÍTICA ILIMITADOS

11.1. Para permitir um melhor entendimento do termo "ilimitado" aplicado a espaço, transferência, contas de e-mail, definimos "espaço" como quantidade de dados gravados em disco, arquivos de código, imagens, vídeos e similares. Em todos os casos, "transferência" é a quantidade de dados trafegados entre nossos servidores e os visitantes/usuários legítimos de seus sites. No item "Contas de e-mail" esta referindo-se a quantidade de contas de e-mail que poderá ser criada e não cita a informação de espaço, para armazenamento de e-mail.

11.2. Portanto, "ilimitado" significa que não existem restrições sobre quantidade de espaço consumido por acessos de visitantes/usuários ao seu site bem como transferência dos dados e o número de contas de e-mail, desde que estes não desrespeitem nenhum item deste contrato. Como consequência não haverá cobrança adicional nesse sentido. Todas as cláusulas contratuais atualmente em vigor e que não se relacionem a limites de espaço, transferência e contas de e-mail ficam integralmente mantidas. Em caso de dúvidas sobre a aplicação do contrato ou o presente anúncio, de caráter promocional, prevalecerão as disposições do contrato.

11.3. Por esse motivo, ter espaço e transferência ilimitados não significa que o CLIENTE pode utilizar sua hospedagem de forma a prejudicar o funcionamento do servidor, para fins ilícitos ou que afronte por qualquer outra maneira a legislação em vigor ou nosso contrato.

## 12. POLÍTICA DE ABUSOS E SUSPENSÕES

### 12.1. AÇÕES TOMADAS PELA 24horasonline

12.1.1. A falha do cliente em conhecer ou seguir qualquer item deste contrato é passível de suspensão da conta. A 24horasonline é árbitra exclusiva para definir a constituição de violação dos termos e políticas.

12.1.2. A suspensão somente é realizada em última instância por nossos técnicos, primeiramente tentamos contato via ticket. Somente em casos extremos para manter o serviços on-line, realizamos a suspensão de uma conta.

12.1.3. Quanto a 24horasonline tomar conhecimento da violação de uma regra, iniciará uma investigação. Durante a investigação, a 24horasonline poderá restringir o acesso do cliente para garantir a legitimidade dos dados. Dependendo da gravidade da violação, a 24horasonline poderá restringir, suspender ou até mesmo terminar a conta de hosting ou utilizar dos remédios civis. Se a violação constituir uma infração penal, a 24horasonline notificará as autoridades legais.

### 12.2. HOSPEDAGEM COMPARTILHADAS E VPS

12.2.1. Qualquer conta de compartilhada que ultrapassar os limites contratados e/ou desrespeitar este contrato, será considerado como "abusiva".

12.2.2. Ocorrendo o abuso as contas serão notificadas sobre o mesmo, ocorrendo reincidência de qualquer abuso, a conta será suspensa e somente liberada mediante pagamento de multa no valor de R\$50,00. Uma terceira suspensão a conta não será liberada tendo o cliente que migrar para um Servidor Dedicado, no qual supre suas necessidades.

### 12.3. TENTATIVAS DE ACESSO E USO INDEVIDO

12.3.1. Qualquer tentativa de quebrar ou causar prejuízo aos servidores da 24horasonline ou cliente da 24horasonline é estritamente proibida.

12.3.2. Qualquer sub-rede ou Servidor Dedicado da 24horasonline deve aderir as políticas. O descumprimento de qualquer uma das regras será motivo de desativação das contas e/ou servidor. A 24horasonline reserva o direito de efetuar tal ação sem aviso prévio mediante infração por parte do cliente.

12.3.3. O cliente concorda que deve utilizar a hospedagem compartilhada apenas para suas aplicações inerentes e voltadas ao intuito do serviço. Usos indevidos incluem aplicações de computação científica/grid/distribuída, dataware house, armazenamento de backups ou arquivos para download.

12.3.4. No evento em que seu website for suspenso por infringir algum dos limites contratados, e o CLIENTE não quiser optar por um upgrade para Servidor Dedicado ou VPS, nós só iremos retirar a suspensão dentro de 24 a 48 horas. Isto é para garantir a estabilidade dos nossos servidores. Sites com histórico de suspensão anteriores, não poderão ser mais hospedados em servidores compartilhados. Um backup do seu site será então providenciado por um período determinado.

### 13. CONSIDERAÇÕES FINAIS E DO FORO

13.1. 24horasonline se reserva o direito de alterar estas políticas de uso, bem como os valores de seus serviços, a qualquer tempo, com aviso prévio de 30 dias a data em que as mudanças entrarão em vigor.

13.2. A 24horasonline será, exclusivamente, a responsável pelo julgamento sobre o que constitui violação destas políticas.

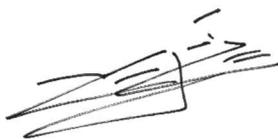
13.3. Os serviços da 24horasonline são providos de forma natural. A 24horasonline nega qualquer garantia de que o serviço será livre de erro, seguro ou ininterrupto. Nenhuma informação oral ou escrita pela 24horasonline, ou seus empregados, licenciados ou similares, irá criar uma garantia.

13.4. A 24horasonline, seus sócios e distribuidores não serão responsáveis por qualquer custo ou dano originado direta ou indiretamente de alguma transação ou uso do serviço.

13.5. Havendo divergências decorrentes desse Contrato não possam ser dirimidas de comum acordo entre as partes, fica eleito o Foro da Comarca (Araçatuba, SP - Brasil), como competente para solucioná-las renunciando as partes a qualquer outro, por mais privilegiado que seja.

---

Wilson de Carvalho Junior



Wilson de Carvalho Júnior  
Gerente de T.I. - Whatsapp 18 9 9703-1331