

**CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS**  
**NEXUS HOST – Hospedagem de sites e Servidores**

## **Ativação de contas**

Os serviços prestados pela CONTRATADA apenas serão ativados após o primeiro pagamento ser confirmado. Reservamo-nos o direito de não ativar quaisquer contas que julgamos prejudiciais aos nossos serviços.

### **1.) Conteúdo**

Não é permitido de maneira alguma hospedagem de materiais ilegais ou de autoria de terceiros sem sua devida autorização em nossos servidores. Bem como sites de hospedagem e/ou compartilhamento de arquivos.

Todos os serviços oferecidos pela CONTRATADA são para propósitos legais. O CONTRATANTE deve concordar em isentar a CONTRATADA 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@nexushost.com.br](mailto:abuse@nexushost.com.br) com todas as informações pertinentes ao caso.

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

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 backup/armazenamento (com exceção de 1 backup de sua própria conta de cPanel). Da mesma forma, não é permitido disponibilizar arquivos para download.

### **Exemplos de materiais inaceitáveis em planos de servidores dedicados ou servidores VPS/Cloud**

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

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

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

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

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

É de absoluta responsabilidade de o CONTRATANTE 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 CONTRATANTE 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 o

CONTRATANTE utilize sempre senhas seguras. Se uma senha insegura for detectada, sua conta pode ser suspensa até que você defina uma nova senha (longa, complexa e de difícil dedução).

## **2.) Política de tolerância zero contra SPAM**

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

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

A NEXUS HOST se reserva o direito de solicitar alterações em (ou desativar, se necessário for) qualquer web site, serviço, base de dados ou outro componente que não esteja em conformidade com as políticas estabelecidas. Reservamo-nos ainda o direito de realizar modificações de caráter emergenciais fundamentadas em sensatos critérios.

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

## **3.) Informações sobre pagamentos**

O CONTRATANTE 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 CONTRATANTE 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 página adequada na área do cliente ( <https://financeiro.nexushost.com.br/> ). O preenchimento e envio da solicitação realizada através deste formulário assegura à CONTRATADA o direito de imediatamente excluir as contas referentes ao plano cancelado.

Esta operação é irreversível, portanto o CONTRATANTE só deverá solicitar o cancelamento de sua conta depois de realizados os devidos backups.

No caso de renovações de domínios feitos com cartão de crédito, caso deseje não os renovar, existe a necessidade de manifestação. Caso contrário será renovado automaticamente conforme pagamento realizado.

Como cliente da CONTRATADA, é de total responsabilidade do CONTRATANTE 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). Atrasos no pagamento de mais de 3 dias após a data de vencimento da fatura resultarão na suspensão imediata da prestação de serviços pela CONTRATADA. Após a quitação dos débitos (mediante devida comprovação), sua conta será reativada em até 1 dia útil.

Consulte nosso departamento de cobrança (suporte@nexushost.com.br) para conhecer a tabela de multas/juros por atrasos no pagamento.

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

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 com inadimplência financeira em relação ao vencimento original da fatura por mais de 5 dias serão removidas do servidor automaticamente, não podendo o CONTRATANTE requerer o seu backup mesmo após o pagamento.

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

Os serviços serão suspensos em caso de inadimplência maior que 3 (três) dias, e totalmente finalizados em caso de inadimplência maior que 5 (cinco) dias. Após a finalização do serviço, todos os dados são excluídos de forma permanente, e não é possível recuperá-los.

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

A CONTRATADA 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 por sua conta e risco. O CONTRATANTE deve concordar em assumir a total responsabilidade sobre os arquivos contidos em nossos servidores, bem como manter suas próprias cópias de segurança (backup) fora do servidor.

A CONTRATADA NÃO realiza nenhum tipo de backup de servidores dedicados, semi-dedicados (VPS/Cloud, servidores de jogos, streaming) ou serviços compartilhados. Esta atividade é de total responsabilidade do CONTRATANTE.

Desabilitamos a geração de backup direta pelo cPanel para contas com mais de 1GB para evitar que seja feito um mal uso da ferramenta e conseqüentemente transtornos no uso indevido de CPU. Entretanto o CONTRATANTE pode pedir seu backup através do ticket de suporte. Nem todos os pedidos de backup serão aceitos, de acordo com a disponibilidade do servidor.

#### **5.) Cancelamentos e reembolso**

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

Qualquer atitude desrespeitosa contra os membros de nossa equipe poderá ocasionar a suspensão ou o encerramento de sua conta, sem nenhum direito a reembolso de qualquer valor pago.

No caso de chargeback (cancelamento do pagamento através da empresa de cartão de crédito/financeira), a conta do CONTRATANTE será suspensa até que o chargeback seja retirado ou o valor pago novamente junto a qualquer taxa administrativa dos gateways de pagamento. Chargeback é algo sério e danoso, e não será tolerado sob nenhuma hipótese. Nos reservamos o direito de negar a prestação de serviço para indivíduos que já realizaram chargeback conosco, bem como de não aceitar pagamentos por cartão de crédito desses indivíduos. A CONTRATADA oferece uma garantia de até 7 dias após a data de contratação para devolução (reembolso) do valor correspondente ao plano contratado caso o CONTRATANTE não esteja satisfeito com os recursos do plano. Apenas o valor inicial do plano será reembolsado, ou seja, upgrades e adicionais não estão cobertos por essa garantia de reembolso e qualquer valor relativo a eles não será devolvido. Essa garantia apenas se aplica ao primeiro pedido de cada serviço do CONTRATANTE, ou seja, o CONTRATANTE apenas terá direito a 1 (um) reembolso por serviço. Exemplo: um CONTRATANTE que solicitar reembolso de um servidor VPS não poderá solicitar reembolso de outro servidor VPS.

A CONTRATADA se reserva o direito de não reembolsar nenhum pagamento onde seja possível verificar má fé, como em caso de utilização excessiva de recursos no período de 7 dias a partir da data de contratação (mais de 10% do contratado) ou se o período de 7 dias a partir da data de contratação foi utilizado para testar os serviços com má fé. Também não será reembolsado pagamentos no caso do CONTRATANTE ter utilizamos mais que 10% do limite de tráfego contratado.

Servidores Dedicados e VPS EUA: Em hipótese alguma haverá devolução total ou parcial de valores referentes a este tipo de contratação. AO CONTRATAR o plano o CONTRATANTE afirma estar ciente e de acordo com esta cláusula. Em hipótese alguma haverá devolução total ou parcial de valores referentes a este tipo de contratação a partir da conclusão da compra.

Planos de Hospedagem Compartilhada: Há o reembolso (dentro do prazo de até 7 dias). No caso do CONTRATANTE solicitar uma migração, ou seja, caso nossa equipe faça a migração para o CONTRATANTE, não há reembolso. Para receber reembolso, é necessário que o CONTRATANTE abra um ticket de suporte com a equipe comercial ANTES de realizar o cancelamento no site. Caso o cancelamento seja feito antes da solicitação via ticket, o reembolso poderá não ser emitido.

O reembolso será feito apenas para a mesma conta que efetuou o pagamento, no mesmo gateway de pagamento (PagSeguro, PayPal ou Transferencia). Sob nenhuma hipótese o reembolso será emitido para um gateway de pagamento diferente do que foi utilizado originalmente pelo CONTRATANTE.

## 6.) Utilização dos recursos

Usuários de servidores compartilhados e hospedagem de site NÃO podem:

a). Usar 25% ou mais dos recursos de processamento, memória, uso de disco, link com a Internet, etc. do servidor por períodos iguais ou superiores a 90 segundos.

Existem inúmeras causas para que uma conta apresente este mau comportamento, como por exemplo: sites muito populares com grande número de acessos simultâneos, plugins em sistemas de gerenciamento de conteúdo, scripts mal desenvolvidos, CGI scripts, atividades de uso excessivo de FTP, PHP, HTTP, bancos de dados, etc;

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

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

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

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

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

g). 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). INODES - O uso de mais de 250.000 inodes em qualquer conta compartilhada pode resultar em suspensão. Contas que tenham mais de 100,000 inodes são automaticamente removidas do sistema de backup para evitar sobre carga naquele sistema. Todo arquivo (uma página de internet, uma imagem, um documento, um email etc) conta como 01 inode.

Sites que excedem o uso de inodes 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 “Mail”, “Endereço por padrão”, “definir endereço por padrão” e digite: “:fail: Não ha este usuário”.

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")

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

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

Cada plano terá direito a certa quantidade de tráfego de dados mensal. 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 pode ser transferido para o mês seguinte.

A velocidade de transferência de dados será definida:

- a) de acordo com o plano contratado.
- b) de acordo com a carga do servidor.
- c) de acordo com a carga na rede

Não há NENHUMA garantia sobre a velocidade de transferência de dados, e as velocidades informadas são as máximas que poderão ser atingidas, podendo a média ser menor que o informado

#### **8.) Servidores de jogos: Responsabilidade do CONTRATANTE**

É de inteira responsabilidade do CONTRATANTE a instalação, configuração e manutenção dos servidores de jogos pelo CONTRATANTE. A CONTRATADA apenas presta o serviço de hospedagem sem nenhuma garantia de disponibilidade, configuração e integridade de arquivos, devido à natureza instável dos servidores de



jogos. O CONTRATANTE é o único responsável de manter backup de arquivos e configuração em um local seguro fora de nossos servidores.

#### **10.) Servidores VPS/Cloud**

A CONTRATADA não administrará, em hipótese alguma, qualquer tipo de servidor VPS. Caso o CONTRATANTE decida-se por adquirir um servidor, ofereceremos somente o hardware virtualizado, entregue em nosso painel de controle, sem qualquer tipo de suporte na camada de software (sistema operacional e aplicações).

O servidor VPS/Cloud será ativo e entregue ao CONTRATANTE logo que o pagamento foi confirmado por nosso sistema. Reservamo-nos o direito de atrasar essa liberação em até 24 horas devido a questões técnicas, jurídicas ou para verificação de dados. A instalação do sistema operacional pode demorar até 12 horas no caso do sistema operacional ser Windows, da senha informada não atender aos requisitos, do hostname conter espaços ou por motivos de ordem técnica. Não está inclusa nenhuma licença de software nos planos, incluindo licenças do Windows, cPanel, SQL Server e qualquer outro software que necessite de licenciamento, exceto quando explicitamente informado.

Servidores VPS/Cloud são suspenso após 3 (três) dias de inadimplência e finalizados após 5 (cinco) dias de inadimplência, já que se trata de um serviço compartilhado.

- Utilização dos Recursos Não é permitido às contas de VPS:

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

- Inodes

Contas de VPS são entregues com o limite padrão de 1.000.000 de inodes para melhor proteger o sistema de arquivos. O limite pode ser aumentado se uma razão legítima existir e nos for apresentada. Para solicitar a alteração, por favor entre em contato com a nossa equipe de suporte.

#### - Política de E-mails

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

#### - Backups e Perda de Dados

A CONTRATADA 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: useo por sua conta e risco. O CONTRATANTE deve concordar em assumir a total responsabilidade sobre os arquivos contidos em nossos servidores, bem como manter suas próprias cópias de segurança (backup) fora do servidor.

A CONTRATADA NÃO fará backup de qualquer servidor VPS/Cloud e não se responsabiliza pela perda de qualquer tipo de arquivo ou dado.

A CONTRATADA se reserva o direito de realizar auditorias em servidores VPS de acordo com a necessidade, bem como de realizar qualquer tarefa administrativa solicitada pelo datacenter, como por exemplo reboots, suspensão de contas em desacordo com os termos de serviço, remoção de arquivos maliciosos, desativação de sites fraudulentos (pishing), ou qualquer outra atividade que comprometa a segurança do servidor, da rede ou de outros sistemas/indivíduos.

#### - Proteção DDoS:

É oferecida a caráter de CORTESIA proteção DDoS em servidores VPS, servidores de jogos e Hospedagem de sites. Como se trata de cortesia, não existe NENHUMA GARANTIA sobre a proteção, que pode ou não ser oferecida.

Limites de ataques DDoS recebidos: 100Mbps à 20Gbps de acordo com carga da rede no momento do ataque

**ATENÇÃO:** Caso o servidor receba ataques maiores que esses limites, o IP que recebeu o ataque poderá ficar indisponível de 10 a 120 minutos ou até o fim do ataque. AO CONTRATAR o CONTRATANTE afirma que está ciente da indisponibilidade que pode ser causada e que o tempo de indisponibilidade relativo à ataques DDoS não estão incluídos na garantia de uptime.

### **11.) Suporte a Aplicações de Terceiros**

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

### **12.) Outras responsabilidades**

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

CONTRATADA 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 CONTRATADA e/ou seus funcionários.

### **13.) Mudanças nos termos de serviço e nos planos**

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

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