

## **RESPONSABILIDADES DO CONTRATANTE**

Por favor, antes de contratar os nossos serviços leia atentamente nossos termos de uso e esteja certo que a sua conta não infringirá nenhum termo. Sendo nosso cliente, você terá responsabilidades éticas e legais quanto ao uso dos serviços. A Smart Web Services se reserva ao direito de suspender ou cancelar o acesso de sua conta, sem reembolso dos valores pagos, caso averiguarmos que esta conta foi utilizada de maneira inapropriada.

### **Ativação de contas / e-mail utilizado para cadastro**

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

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

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

### **Conteúdo**

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

Todos os serviços oferecidos pela Smart Web Services são para propósitos legais. O cliente deve concordar em isentar a Smart Web Services 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@smartwebsiteservices.com.br](mailto:abuse@smartwebsiteservices.com.br) com todas as informações pertinentes ao caso. A lista de informações necessárias podem ser encontradas na nossa Política de Direitos Autorais.

Exemplos de materiais inaceitáveis em planos compartilhados (planos de hospedagem):

Bots de IRC, Scripts de web-proxy e/ou de navegação anônima (anonymizers), programas sem licenças (pirateados), sites e fóruns que distribuam ou divulguem cracks/cheats/warez, arquivos executáveis (\*.exe, \*.com, \*.msi, etc) e de imagens de disco (\*.img, \*.iso, \*.nrg, \*.bin, etc), mirrors (espelhamentos de outros sites), repositório de dados, exclusivos serviços de banner-ad (banners rotativos), servidores de afiliação, scripts de topsites, escrow (atividades financeiras que envolvem caução), HYIP/PIAR (High-Yield Interest Programs/Programas de Investimento de Alto Risco) e afins, sites de investimentos como Forex e e-Gold Exchange, AutoSurf (sistemas de trocas de visitas), programas fraudulentos (Bank Debenture Trading Programs, Prime Banks Programs, etc), sites de loterias, MUD/RPG, mineração de bitcoin, sites que estimulam racismo/ódio/fanatismo, sites relacionados a “hackerismo”, scripts maliciosos (como “IP scanner”, ataques de descobertas de senha/brute-force, envio em massa de e-mails), sites que hospedem/divulgem qualquer tipo de malware (pragas virtuais), e todo e qualquer tipo de site que promova/divulgue atividades ilegais. Uma conta compartilhada não pode ser utilizada como um dispositivo de backup/armazenamento (com exceção de 1 backup de sua própria conta de Plesk). Da mesma forma, não é permitido disponibilizar arquivos para download.

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

Nós nos reservamos o direito de recusar a prestação de serviço ou disponibilidade de recursos a qualquer indivíduo. Qualquer material que julgarmos como sendo obsceno, ilegal ou que viole os presentes termos de serviço será removido dos nossos servidores com ou sem aviso prévio. Há uma tolerância máxima de 48 horas para que o cliente responda qualquer e-mail que lhe for enviado através de nosso sistema de tickets. Deixar de responder um e-mail enviado pelo departamento de denúncias ([abuse@smartwebsiteservices.com.br](mailto:abuse@smartwebsiteservices.com.br)) em até 48 horas poderá resultar na suspensão ou encerramento de sua conta. Todos os assuntos relacionados a denúncias devem ser tratados via ticket/e-mail.

Se não estiver totalmente seguro sobre a legalidade de hospedar conosco seus sites/serviços, por favor, entre em contato através do e-mail [abuse@smartwebsiteservices.com.br](mailto:abuse@smartwebsiteservices.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 expressamente proibido hospedar qualquer tipo de conteúdo do tipo pirâmide. Bem como TelexFree, BBOM etc.

É de absoluta responsabilidade do cliente assegurar-se de que os scripts/programas instalados em sua conta sejam seguros e que as permissões de suas pastas/diretórios estejam definidas corretamente (independente do método de instalação utilizado). Pastas/diretórios devem ser configurados com permissão 755 (ou mais restritiva). Arquivos devem ser configurados com permissão 644 (ou mais restritiva). O cliente é o único responsável por todas as ações decorrentes de utilização de sua conta, e isso inclui a preservação da segurança de suas credenciais de acesso aos sistemas (login/senha). É fundamental que os clientes utilizem sempre senhas seguras. 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 tolerância zero contra SPAM**

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

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

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

#### **Informações sobre pagamentos**

O cliente deve concordar em realizar antecipadamente o pagamento referente aos serviços contratados, durante toda a vigência do plano. Deve concordar também com a renovação

automática do plano por período igual ao último ciclo contratado. Para que renovação automática NÃO ocorra, será necessário que você manifeste sua explícita vontade de cancelar o serviço contratado.

O cancelamento deve ser formalizado pelo menos 24 horas antes da data-término da contratação através do formulário de cancelamento. O preenchimento e envio da solicitação realizada através deste formulário assegura a Smart Web Services o direito de imediatamente excluir as contas referentes ao plano cancelado. Esta operação é irreversível, portanto o cliente só deverá solicitar o cancelamento de sua conta após realizados os devidos backups.

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

É de sua total responsabilidade manter em dia todos os seus compromissos de pagamentos, bem como o envio das informações que o identifiquem (quando o pagamento é realizado por métodos que exijam a comprovação como, por exemplo, depósito/transferência bancária).

Contas com mais de 5 dias de atraso (em relação ao vencimento original da fatura) serão automaticamente suspensas. Após a quitação dos débitos a conta será reativada em até 1 dia útil (mediante a comprovação de pagamento).

No caso de pagamentos via boleto bancário, os boletos vencidos terão a segunda via gerada com acréscimo de 2% – percentual referente a cobrança de multa por atraso.

A mudança na data do boleto (segunda via) não muda a data de vencimento do plano. Portanto o plano continua vencendo na data original, e deverá ser paga no mês seguinte na data original de vencimento.

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

Contas suspensas por inadimplência financeira terão direito ao backup caso sejam reativadas mediante pagamento. O cliente tem todo o período de vigência do plano para pedir o backup a qualquer momento a partir do momento que a conta é suspensa, precisa reativar a conta.

Confira as regras de suspensão de contas por inadimplência financeira:

Hospedagem de Sites, contas suspensas por mais de 30 dias serão removidas do servidor automaticamente. Após a remoção das contas do servidor, o cliente não poderá mais requerer o backup, mesmo após o pagamento.

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

### **Backups (cópias de segurança)**

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

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

Caso o cliente necessite da restauração de qualquer backup, cobramos uma taxa de R\$ 50,00 para este procedimento. Este procedimento não é garantido, o cliente deve concordar em manter em local seguro o seu próprio backup.

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

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

### **Cancelamentos**

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

### **Utilização dos recursos**

Usuários de servidores compartilhados NÃO podem:

- a) Usar 25% ou mais dos recursos de processamento, memória, uso de disco, link com a Internet, etc. do servidor por períodos iguais ou superiores a 90 segundos. Existem inúmeras causas para que uma conta apresente este mau comportamento, como por exemplo: sites muito populares com grande número de acessos simultâneos, plugins em sistemas de gerenciamento de conteúdo, scripts mal desenvolvidos, CGI scripts, atividades de uso excessivo de FTP, PHP, HTTP, bancos de dados, etc;
- b) Ultrapassar o limite de 25 processos simultâneos por Plesk;
- c) Rodar aplicativos stand-alone no servidor. Isso inclui todo e qualquer tipo de daemon, como por exemplo IRCd;
- d) Executar em servidores compartilhados qualquer tipo de web-spyder ou indexador (incluindo Google Cash / AdSpy);

- e) Executar qualquer aplicação que interaja com redes de IRC (Internet Relay Chat);
  - f) Executar qualquer aplicação bit torrent, tracker e afins. É permitido utilizar links para torrents legalizados, mas não é permitido hospedá-los (armazená-los) em nossos servidores compartilhados;
  - g) Participar de qualquer atividade de compartilhamento de arquivos (file-sharing) ou atividades peer-to-peer (p2p);
  - h) Executar qualquer tipo de servidor de jogos, como por exemplo Counter-Strike, Half-Life, Battlefield1942, etc;
  - i) Hospedar quaisquer tipos de programas executáveis (extensão .exe, .com, .bat, etc) que possam ser ou estar contaminados por vírus;
  - j) Agendar tarefas (cron jobs) com intervalos inferiores a 15 minutos;
  - l) 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.
  - m) 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 levementes não são suspensos, entretanto contas que constantemente criam e deletam um grande número de arquivos regularmente, tem centenas de milhares de arquivos ou causam danos nos sistema de arquivos podem ser marcadas para análise ou suspensas se estiverem causando danos maiores. A causa principal do uso excessivo de inodes é o catchall habilitado sem monitoramento da caixa de entrada e deleção dos emails indesejados. Com o tempo dezenas de milhares de mensagens, ou mais, se armazenam fazendo com que a conta vá além do limite de inodes possível. Para desabilitar seu catch all entre no Plesk, procure por “Mail”, “Endereço por padrão”, “definir endereço por padrão” e digite: “:fail: Nao ha este usuario”.
- Atenção: Quando fizer uso da função “include” do PHP, passe como parâmetro a localização do arquivo no sistema de arquivos local ao invés de passar uma URL. Ao invés de usar `include(“http://seudominio.com.br/admin/include.php”)` use `include(“./admin/include.php”)`
- n) 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.

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

Cada plano dá direito a utilização de um determinado volume de tráfego mensal (esse volume varia de acordo com o plano contratado).

A utilização deste limite de tráfego deve ser igualmente distribuída dentro do mês. Sua conta deve encerrar o mês sem ultrapassar este limite, caso contrário ela será suspensa até que inicie o próximo mês ou mais recursos de tráfego sejam adquiridos ou sua conta seja migrada para um plano que ofereça mais recursos.

Bandwidth é recurso não-cumulativo: tráfego não utilizado dentro do mês não podem ser transferidos para o mês seguinte.

#### Garantias de disponibilidade (uptime)

Considerando planos de hospedagem compartilhada e planos de revenda, a Smart Web Services tem condições técnicas de oferecer e se propõe a manter um SLA (Service Legal Agreement – acordo de nível de serviços ou garantia de disponibilidade) de 99,9% por mês.

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

- a) qualquer dano a pessoa ou propriedade decorrente de comercialização de produtos e/ou serviços divulgados ou distribuídos através dos planos contratados;
- b) qualquer material divulgado/distribuído pelo cliente que possa infringir leis nacionais e/ou internacionais, incluindo leis de direitos autorais e propriedades intelectuais;
- c) infração de Copyright;
- d) qualquer produto/serviço defeituoso comercializado através dos planos hospedados em nossos servidores;

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

#### Suporte a Aplicações de Terceiros

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

### **Outras responsabilidades**

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

### **Condições adicionais**

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

### **Quebra de sigilo para aplicação da lei**

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

### **Mudanças nos termos de serviço**

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

### **Utilização dos Templates Smart Web Services**

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

### **Dos Registros de domínios Nacionais e Internacionais**

A Smart Web Services é um provedor de Registro de domínio homologada pela Enom e ResellerClub. 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 Smart Web Services se compromete na devolução do dinheiro ou em efetuar a troca do domínio para outro





disponível, porém não é possível efetuar o registro de um domínio uma vez que outro já fez o seu registro.

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

Atualização em 28/10/2016: a partir de 01/12/2016 serão realizadas alterações na política de transferências de domínios internacionais. Para mais informações sobre transferências – que são regulamentadas pelo ICANN – confira este link.

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