



## TERMOS DE SERVIÇO

### **Leia com atenção antes de contratar qualquer serviço**

A Política de uso da MA Soluções Web tem como objetivo garantir a segurança e confiabilidade de nossos serviços. Os dados cadastrais são utilizados somente para efeito de contrato, controle interno em nossos sistemas e para eventual contato com o cliente, os mesmos não são comercializados nem repassados para nenhuma outra empresa de terceiros.

### **1. DADOS CADASTRAIS**

Ao se cadastrar em algum plano, produto ou serviço, o cliente se compromete a fornecer dados verdadeiros. É de responsabilidade do cliente, manter seus dados cadastrais atualizados para que possamos estabelecer contato sempre que se fizer necessário por telefone, e-mail ou correios. Problemas gerados por dados desatualizados ou incorretos são de responsabilidade do cliente.

### **2. PAGAMENTO**

É de responsabilidade do cliente o controle de seus pagamentos e vencimentos referentes a hospedagem e/ou outros serviços no ciclo de pagamento escolhido durante a contratação. A cobrança dos serviços é feita de forma antecipada, o primeiro boleto vencerá em até 3(três) dias após a contratação do serviço (exceto se for contratado em período promocional de dias grátis). Na hipótese de o cliente não receber o documento de cobrança até 03 (três) dias antes do vencimento, caberá ao cliente informar a MA Soluções Web, que tomará as providências necessárias para que o pagamento seja feito na data do vencimento.

### **3. ATRASO**

O não pagamento de qualquer valor devido até seu respectivo vencimento sujeitará ao cliente, independente de aviso, interpelação judicial ou extrajudicial, ao pagamento, de uma só vez do débito total, acrescido de multa de 2% (dois por cento) sobre o valor do débito e juros de 1% (um por cento) ao mês, a partir do 1º dia seguinte ao vencimento até a data da efetiva liquidação, incluídos na emissão da cobrança do período subsequente ao do pagamento.

A MA Soluções Web ainda poderá:

- a) Suspender a prestação do serviço a partir do 1º dia corrido do vencimento da fatura, ficando a reativação do serviço condicionado ao pagamento do (s) valor(es) da(s) fatura(s) em atraso, acrescido(s) da multa e juros. O bloqueio do serviço será feito automaticamente efetuada pelo sistema de cobrança sem previa comunicação.
- b) Rescindir o contrato após 60 (sessenta) dias de atraso de qualquer fatura, hipótese em que o cliente será avisado por e-mail, carta, telefone ou pessoalmente, sem prejuízo das penalidades cabíveis.
- c) O não pagamento de parte do valor de uma fatura implicará na inclusão desta parte faltante na fatura seguinte ao pagamento, acrescida de multa e juros de mora aplicados a este valor, e não concedendo desconto algum pelos dias bloqueados por falta de pagamento, referente a fatura em atraso, conforme especificadas acima.
- d) Após 60 (sessenta) dias de atraso, independente de aviso ou notificação, serão apagados do servidor todas informações, arquivos, bases de dados, e-mails, subdomínios e domínios do cliente.

#### **4. WEBMAIL**

Por motivos de segurança não recomendamos o uso de webmail e protocolo IMAP na hospedagem. Tais serviços estão ativados em seu domínio para que haja a mobilidade de você acessar os e-mails de qualquer local e/ou dispositivo emergencialmente, porém, recomendamos que descarregue todos seus e-mails em algum programa gerenciador de e-mails, como por exemplo, Thunderbird ou Microsoft Outlook.

Não nos responsabilizamos por e-mails armazenados no servidor de hospedagem, visto que nossos servidores estão alocados em datacenters americanos e brasileiros, e somente gerenciado e administrado pela MA Soluções Web.

No caso de migrações de servidores e reparos malsucedidos, os e-mails podem ser removidos/perdidos sem que haja possibilidade de backup.

#### **5. CÓPIA DE SEGURANÇA**

O cliente é o único responsável pelo conteúdo do seu site, bem como todos os arquivos, bancos de dados e e-mails de sua Hospedagem compartilhada, VPS/Cloud e Servidor dedicado. É de sua única responsabilidade manter cópia atualizada de todos os dados para reposição em caso de perda de dados, seja por qual motivo tenha gerado a perda. Apesar de possuímos backup externo, não oferecemos garantia de que este backup estará disponível, nem que contenha dados atualizados do cliente.

#### **7. RESPONSABILIDADE**

O cliente deve estar ciente de que é o único responsável por toda informação divulgada em seu site levando em consideração sua validade, legalidade e integridade.

## **8. DIREITOS AUTORAIS / MARCAS E PATENTES**

Não oferecemos hospedagem para sites que disponibilizam ou armazenam quaisquer materiais com direitos reservados, de propriedade intelectual ou com copyright, incluindo MP3, MPEG, ROM ou emuladores ROM, vídeos, animes, distribuição ou divulgação de senhas para acesso de programas alheios, difamação de pessoas ou negócios, alegações consideradas perigosas ou obscenas, protegido por segredo de Estado ou outro estatuto legal;

## **9. CONTEÚDO NÃO PERMITIDO NOS SITES HOSPEDADOS**

Não é permitida a hospedagem de sites cuja finalidade seja praticar SPAM, capturar ou vender listas de e-mail na Internet. Não é permitida a divulgação de material hacker, cracker, invasão de sistemas, números seriais, pirataria de software, engenharia reversa de software ou qualquer material de natureza semelhante.

A MA Soluções Web será o único árbitro na avaliação do que constitua violação desta medida;

Não oferecemos hospedagem para sites que contenha material adulto relacionado com pornografia e propaganda relacionada a sexo e/ou que explore de alguma forma, crianças ou adolescentes menores de 18 anos de idade, incluindo links para outros sites com conteúdo desse tipo.

Não é permitida a introdução ou execução de programas maliciosos em qualquer rede ou servidor, tais como vírus, worms, cavalos de tróia e keyloggers. Causar falhas de segurança ou iniciar interrupções da comunicação em rede e/ou de conectividade, incluindo varreduras de portas, pings de inundação (ataque), e-mail-bombing, falsificação de pacotes, spoofing IP, e forjar informações de roteamento. Iludir ou contornar a autenticação do usuário ou segurança de qualquer servidor, rede ou conta.

## **10. SEGURANÇA**

É de responsabilidade total do cliente a segurança e uso do seu site utilizando sua senha. Sua senha de acesso não deverá ser compartilhada com terceiros. Todo cuidado deve ser tomado para que a mesma não seja divulgada.

## **11. REEMBOLSO**

Caso haja quebra de contrato por parte da MA Soluções Web por algum problema técnico poderemos reembolsar o valor investido pelo cliente. Caso haja quebra de contrato, onde o cliente realizou algum tipo de difamação contra nossa empresa, alojou qualquer tipo de programa ilícito ou malicioso dentro de nossas máquinas, ou não agiu com respeito perante nossa empresa, não haverá a possibilidade de reembolso, pois o cliente estará quebrando as regras da MA Soluções Web. Sempre agiremos na honestidade com a maior qualidade possível, assim como nós exigimos que os clientes hajam conosco.

Para reembolso do valor investido, o cliente terá até 7 (sete) dias pelo código do consumidor para realizar cancelamentos, troca ou devolução de qualquer produto que o mesmo adquirir. As seguintes circunstâncias, contudo, não será elegível para um reembolso:

- a) O reembolso não se aplica ao cliente que contratou um serviço de webhosting e é incapaz de alterar os registros de DNS do seu nome de domínio se for mantido com outra empresa.
- b) Nossa política de reembolso não inclui registro de domínio, servidores dedicados, servidores semi-dedicado (VPS/Cloud), serviços adicionais e certificados SSL.
- c) Não há reembolso após 30 dias de contratação.
- d) Contas suspensa/cancelada por violar nossos termos de serviços não se qualificam para a política de reembolso.
- e) Caso venha desfrutar de quaisquer cortesias oferecidas, a política de reembolso torna-se inaplicável.

O cliente que desrespeitar o atendente em chat ou em ticket poderá ter o serviço suspenso por falta de respeito com o mesmo. Isso poderá ocorrer caso houver palavrões, xingar o atendente ou enviar mensagens e emotions ofensivos. Isso será apurado caso concluirmos que o cliente teve a intenção de ofender o atendente e o serviço do cliente será suspenso e sem direito a reembolso por parte da MA Soluções Web.

Todos os pedidos de reembolso devem ser apresentados pelo nosso sistema de ticket, os pedidos de reembolso enviado por qualquer outro meio não serão considerados. Se você tem alguma dúvida sobre nossa política, sinta-se livre para conversar com um membro da nossa equipe através do nosso sistema de chat online, onde teremos o maior prazer em ajudá-lo.

## **12. CANCELAMENTO**

É obrigação do cliente, comunicar a MA Soluções Web quando desejar cancelar o serviço de hospedagem. Por motivo de segurança, todos os cancelamentos de conta devem ser feitos através do sistema de tickets na central do cliente ou enviando um e-mail informando o seu Nome de Domínio, seu nome e senha atual para suporte@maurucioandozia.com.br, essa solicitação deverá ser feita pelo menos 10 dias de antecedência ao vencimento da próxima mensalidade.

Para solicitar o cancelamento o cliente não poderá ter fatura (s) pendente (s), o mesmo deverá primeiro liquidar o (s) valor(s) pendente(s) para solicitar o cancelamento. A remoção será imediata ou no fim do ciclo de pagamento conforme escolha do cliente, e todo conteúdo e arquivos serão excluídos, sem possibilidade de recuperação.

Fica a critério e responsabilidade do cliente efetuar um backup de todos os seus arquivos antes de solicitar o cancelamento da hospedagem. No caso de cancelamento por parte do cliente ou por parte da MA Soluções Web não há devolução de valores que por ventura já tenham sido pagos antecipadamente.

A MA Soluções Web se reserva o direito de alterar estas políticas de uso, bem como os valores de seus serviços, a qualquer tempo, com aviso prévio de 15 dias a data em que as mudanças entrarão em vigor.