



Top Host - Termos de Uso/Contrato (Parte 1/2)

1. Cadastramento de contas

Sua conta será ativa logo que completar todo seu cadastro em nosso site. É importante que forneça os dados de sua conta corretamente. O contato com o consumidor é muito importante caso aconteça algo, ou a gente precisar entrar em contato com o cliente. Para qualquer tipo de contratação feita com qualquer forma de pagamento, 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.

2. Suspensões

2.1. Podemos efetuar a suspensão do serviço devido ao atraso de pagamento após 3 dias do vencimento, serviços que prejudiquem a neutralidade de nossa rede e/ou a utilização indevida do serviço.

2.2. A suspensão do serviço poderá acarretar na finalização dele se for necessário, ou não recebermos o pagamento da fatura respectiva pela continuidade da prestação do serviço.

3. Cancelamento de Serviços

3.1. Reservamo-nos ao direito de cancelar os serviços que estejam atrasados por mais de 3 dias corridos após o vencimento, ou que de alguma forma prejudiquem a neutralidade de nossa rede, onde implica em prejudicar a si mesmo, e aos demais que utilizam nossos serviços.

3.2. Qualquer cliente poderá solicitar o cancelamento de seu serviço há qualquer momento, bastando seguir os procedimentos adequados para isso. Pedidos de cancelamento que exigem reembolso parcial e/ou completo, são analisados em até 3 dias corridos após a solicitação ser efetuada formalmente através de nosso atendimento via ticket, sendo o único meio de rever o montante.

4. Hospedagem de Arquivos

4.1. A função de hospedagem de arquivo é disponibilizada a partir da contratação adicional do serviço e liberada para um único servidor de destino.

4.2. Arquivos hospedados em salas são apagados de tempos em tempos sem aviso prévio ao consumidor, uma vez que tais arquivos são hospedados de forma temporária sem a opção de mantê-lo ali definitivamente.

4.3. Em uma eventualidade de migração e/ou restauração de plataforma, nenhum arquivo hospedado no servidor anterior será transferido para o novo ambiente, sendo de obrigação de o consumidor efetuar este procedimento de forma manual.

SEGURANÇA

5. Cópias de Segurança

5.1. Nossa rede possui sistema automático de backup, onde geramos um novo a cada 7 dias e movemos para um ambiente seguro, para uso exclusivo da equipe técnica da empresa.

5.2. Backups manuais podem ser realizados através da área do cliente há qualquer momento, não podendo ser feito download para seu dispositivo.

6. Ataques DDoS

6.1. Ataques distribuídos de negação de serviço (DDoS) serão tratados caso a caso. Em nossa rede, dispomos do serviço de Anti-DDoS, e é fornecido gratuitamente em nossos planos, porém, não garantimos a estabilidade em caso de ataques de grandes proporções. Para outros casos onde o ataque prejudique todos os usuários da rede, o servidor poderá ser suspenso sem prévio aviso e será julgado pelo gerente de rede responsável, onde poderá solicitar o cancelamento do serviço com reembolso total garantido para o usuário que ocasionou a instabilidade, sem direito a backup.

6.2. Instabilidades oriundas de ataques DDoS possuem reembolsos parciais para os relatos dos consumidores através de ticket's em nossa central de atendimento, seguindo a nossa políticas de reembolso.

7. Disponibilidade de Serviços

7.1. Nós garantimos a utilização do serviço em 97.5%, onde o restante reservou as necessidades de manutenções, atualizações e/ou problemas operacionais. Todas as interrupções serão notificadas quando solicitadas através de nossos portais de atendimentos.

7.2. Nós não podemos garantir a transição de tráfego das operadoras de internet locais, até aos nossos servidores, isso é responsabilidade do cliente e seus usuários procurar informações junto a sua empresa de internet. A interrupção parcial de acesso é variada de problemas de tráfego internacional ou nacional, que foge de nossa administração.

7.3. Os serviços ofertados possuem regulamentos operacionais diferentes para acessos internacionais, informações de bloqueios temporários e/ou definitivos são sempre publicadas na página de oferta do serviço e/ou na área do cliente.

7.4. A remoção do HOSTBUTTON implica em um pagamento no valor e intransferível, isso porque, esse selo é a única garantia de que o servidor esteja licenciado por nós, além da garantia de qualidade proporcional oferecida por nossa empresa.

7.5. O serviço de configuração de permissões nada mais é, do que a prestação de auxílio avançado para criação de grupos dentro de servidores, esse serviço é terceirizado e possui um valor e intransferível.

7.6. A Top Host se isenta de qualquer responsabilidade em ajudar em módulos, plug's e etc.. de terceiros. A responsabilidade é do contratante, e não efetuamos qualquer auxílio para.

7.7. A Top Host possui autonomia de efetuar alterações dos valores ofertados em seu website, avaliando a saúde do mercado financeiro e se adaptando às situações de seus consumidores atuais, futuros e/ou passados.

7.8. O consumidor ao assinar o serviço com a empresa entrega-lhe o direito irrevogável de adicionar, descontinuar e/ou suspender de forma temporária a prestação de um ou mais serviços oferecidos no website oficial da empresa. Mantendo a prestação do serviço aos consumidores que já estiverem usando o serviço antes de qualquer bloqueio ou suspensão temporária.

FATURAS

8. Renovação

8.1. Nosso sistema é totalmente automático, e a geração de cada faturação ocorre 12 dias antes do vencimento, tendo uma carência de até 5 dias após a data estipulada para o cancelamento da fatura e de qualquer serviço ligado a ela.

8.2. Comprometemo-nos em enviar notificações a existência de faturas em aberta, entretanto, não garantimos que tais notificações sejam recebidas nas Caixas de Entradas, ficando na responsabilidade do consumidor consultar suas faturas disponíveis através de nossa área de clientes.

8.3. Como cliente da Top Host, é de sua total responsabilidade manter em dia todos os seus compromissos de pagamentos, bem como o envio das informações que o identifiquem quando realizados por métodos que exijam comprovação (como, por exemplo, pagamentos realizados através de depósito/transferência bancária).

9. Taxas de Pagamento

9.1. Nós disponibilizamos várias modalidades de pagamento, sendo as principais sem cobranças por utilização transferências e/ou depósitos realizados para nós através das contas bancárias da Caixa Econômica Federal e/ou Bradesco S.A. . A utilização de outros portais de atendimento implica em taxação por utilização e os únicos responsáveis por elas são os consumidores que optarem pelos métodos de pagamentos secundários.

9.2. Nós não garantimos a disponibilidade do serviço de transferência e/ou depósito, uma vez que não podemos gerenciar, controlar ou determinar quem são os clientes que podem ou não efetuar depósito em determinada hora.

9.3. Qualquer fatura com mais de 2 dias de atraso, terá o serviço bloqueado e uma multa de 5% de acordo com o valor total, sendo obrigatória a realização do pagamento em sua totalidade.

10. Reembolso

10.1. Se por alguma razão a Top Host falhar em prover o serviço para você, um reembolso proporcional será garantido com base na diária do plano contratado. Nenhum reembolso será garantido em caso de abuso e/ou quebra dos nossos termos de serviço. No momento que você requerer cancelamento, seu serviço será bloqueado. Todos os serviços suspensos são cancelados definitivamente após 7 dias do bloqueio efetuado.

10.2. Nós garantimos o reembolso por ausência do sinal superior há 60 minutos, o valor é proporcional ao tempo inoperante. Para isso, devem existir atendimentos abertos referente a instabilidade e/ou interrupção do serviço, a fim de comprovar que o consumidor tenha entrado em contato para obter assistência necessária para resolução do problema enfrentando.

10.3. Nenhum reembolso é garantido para oscilações sem perda 100% do sinal dos serviços ofertados, levando em consideração que o serviço contratado é virtualizado e disponibilizado através da rede mundial de computadores. Compreendendo que o consumidor assuma possuir este conhecimento e isentar a empresa de quaisquer outras responsabilidades legais.

11. Configuração de Conta

11.1. Os pagamentos para usuários que não residem em território nacional, devem efetuar a configuração de suas contas na moeda global “dólar”, todos os seus pagamentos serão processados de acordo com a fluidez da moeda no cenário econômico.

11.2. Pagamentos internacionais são recebidos apenas em dólares, processados através da plataforma do PayPal.com sem possibilidades de outras formas de recebimentos.

11.3. Contas que estão configuradas para a moeda “real” devem ser de pessoas residentes no Brasil, nenhuma exceção existirá para processamento de pagamentos internacionais conforme cláusula 12.1.

TERMOS E RESPONSABILIDADES

12. Responsabilidades

12.1. A Top Host não faz nenhum tipo de promessa em relação ao serviço oferecido aos seus clientes e não será responsável por nenhuma disputa. Em nenhum caso a nós somos responsáveis por nenhum dano direto, indireto, incidental, consequente ou qualquer outro dano.

12.2. Cada cliente registrado em nossa empresa concorda implicitamente sem vetos, de todos e quaisquer parágrafos aqui presente. A não leitura dos artigos pode implicar em transtornos futuros para cada consumidor que ignorou a leitura obrigatória deste.

12.3. O único responsável por zelar por seu registro em nosso site é você, nosso dever é resguardar suas informações em um ambiente seguro e livre de qualquer acesso não autorizado. A responsabilidade por acesso de terceiros em seu cadastro em nossa central de relacionamento é do próprio consumidor.

13. Respeito e Comportamento

13.1. Em todos nossos canais de atendimento, nossos colaboradores sempre vão lhe tratar com educação, entretanto, são instruídos a finalizarem atendimentos passivos agressivos, como medida de evitar qualquer transtorno maior do que já existente.

13.2. Nossa empresa dispõe de um supervisor geral, que é responsável para analisar casos mais delicados, efetuar autorizações e/ou negações de procedimentos avançados. Além de ser o responsável pela empresa na ausência de seu CEO.

14. Atualizações e Modificações dos Termos

14.1. Nós nos resguardamos ao direito de alterar em qualquer tempo, os termos aqui presentes. Uma vez que nossa equipe identificar uma necessidade para isso.

Top Host - Termos de Uso/Contrato (Parte 2/2)

1. Backups (cópias de segurança)

1.1. A Top Host 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 ou plano escolhido. A Top Host mantém ativa uma rotina de backup semanal (realizado aos finais de semana) de somente um plano que é a TeamSpeak. Os outros planos como servidores etc podem ser feito manualmente pelo próprio usuário

2. Política de tolerância zero contra SPAM

2.1. A Top Host 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. Por favor, acesse e conheça nossa política de utilização de e-mails. 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 Top Host 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. Reservamo-nos ainda o direito de realizar modificações de caráter emergenciais fundamentadas em sensatos critérios.

3. Cancelamentos e reembolsos

3.1. A Top Host se reserva no direito de cancelar qualquer serviço que esteja sendo usado incorretamente, violando as leis brasileiras ou de países onde estão localizados seus fornecedores. Caso algum serviço contrato ultrapasse 3 dias após o vencimento, o plano é cancelado (suspensão) e depois de 5 dias o produto é excluído não podendo recuperar nenhuma informação dele.

3.2. Qualquer ato desrespeitoso contra os membros de nossa equipe poderá ocasionar a suspensão ou o encerramento de sua conta e serviços sem qualquer possibilidade de devolução do pagamento.

3.3. Os clientes podem solicitar o cancelamento de sua conta e serviços a qualquer momento, usando o sistema de tickets. A Top Host oferece uma garantia de 3 dias para devolução (reembolso) do valor correspondente do plano contratado caso o cliente não esteja satisfeito com os recursos do plano, dependendo do tipo de serviço contratado, conforme o código do consumidor. 4.4. Nos casos de devolução, podem ser descontados os custos pela devolução caso seja feita via DOC. A devolução será realizada somente em uma conta bancária do mesmo titular da conta na Top Host.

4. Pagamentos

4.1. O cliente deve concordar em realizar antecipadamente o pagamento referente aos serviços contratados. Caso o cliente faça o pedido por engano ele deve abrir um ticket conosco pedindo para cancelar o produto, é importante que ela faça isso a pelo menos 24 horas da data-término da contratação.

4.2. Como cliente da Top Host, é de sua total responsabilidade manter em dias 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). Contas com mais de 3 dias de atraso ao vencimento original da fatura resultara na suspensão da conta. Após a quitação dos débitos (mediante devida comprovação), sua conta será reativada em até 1 dia útil. Consulte nosso departamento de cobrança para conhecer a tabela de multas/juros por atrasos no pagamento.

5. Liberação do serviço contratado

5.1. A liberação de nossos serviços é imediata após a confirmação de pagamento. Para evitar fraudes ou gerar assuntos banais porque não realizou o pagamento, chegamos a essa conclusão. Para quem tem insegurança com este termo verifique o outro termo logo acima.

Esse procedimento de liberação imediata após a confirmação de pagamento é melhor porque não gera conflitos da empresa com o cliente.

5.2. A Top Host não libera nenhum serviço antes do pagamento, para evitar futuros problemas.

5.3. Quando o pagamento é confirmado, a liberação ocorre num prazo de 2 a 48 horas.

6. Responsabilidades do Cliente

Ao receber qualquer um de nossos serviços a responsabilidade do serviço fica inteiramente com o cliente. Em caso de problemas técnicos que foi erros nossos, o cliente deve abrir um ticket conosco através de nosso suporte explicando o ocorrido que iremos resolver. A Top Host está no direito de interferir no serviço do cliente, caso encontre alguma irregularidade violando nossos termos.

6.1. O cliente está ciente que se utilizar o serviço contratado para uso inapropriado, o serviço poderá ser cancelado e não poderá haver reembolsos.

6.2. O cliente está ciente que se ocorrer algum problema grave que ele mesmo criou, nós da Top Host não iremos nos interferir, dependendo do caso.

6.3. Ao assinar qualquer um de nossos serviços o cliente deve concordar em isentar a Top Host de qualquer responsabilidade pelo uso indevido de seus serviços.

7. Utilização dos recursos

Usuários de servidores compartilhados NÃO podem:

7.1. 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;

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

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

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

7.5. 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;

- 7.6. Participar de qualquer atividade de compartilhamento de arquivos (file-sharing) ou atividades peer-to-peer (p2p);
- 7.7. Executar qualquer tipo de servidor de jogos, como por exemplo, Counter-Strike, Half-Life, Battlefield1942, etc;
- 7.8. Hospedar quaisquer tipos de programas executáveis (extensão .exe, .com, .bat, etc) que possam ser ou estar contaminados por vírus;
- 7.9. Agendar tarefas (cron jobs) com intervalos inferiores a 15 minutos;
- 7.10. 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.
- 7.11. 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 apagam 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")
- 7.12. É inadmissível hospedar qualquer tipo de arquivos de phishing em nossos servidores, tanto compartilhados como servidores dedicados. Qualquer prática desse gênero que seja identificada, vamos remover a conta automaticamente de nossos servidores e o plano será cancelado, não tendo qualquer direito de reembolso.

8. Alteração nos Serviços contratados

8.1. A Top Host está no direito de alterar qualquer serviço ou plano contratado. Caso o preço altere, a Top Host poderá o alterar na área do cliente com ou sem aviso prévio. Em caso do cliente solicitar algum plano adicional nós da empresa que iremos alterar isto, basta abrir um ticket conosco que realizaremos a alteração.

9. Utilização de tráfego (bandwidth)

9.1. Cada plano de servidores dedicados dá direito à 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 pode ser transferido para o mês seguinte.

10. VPS/Cloud

10.1. O cliente está ciente de que está alugando um servidor que é de sua responsabilidade administrá-lo. Não instalamos nenhum software e não corrigimos qualquer problema devido à má utilização dos serviços. O servidor VPS/Cloud será REMOVIDO após 3 (três) dias de suspensão.

10.2. Não é permitido às contas de VPS/Cloud:

a) Não é permitido sites de leilões 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.) utilizar o serviço para ataques de negação de serviço (DOS e DDoS), BruteForce, Spam, Phishing, Malware e hospedagem de conteúdos protegidos por direitos autorais.

11. TeamSpeak

11.1. O vencimento da mensalidade seguinte do Servidor será sempre na mesma data em que o pagamento do primeiro mês do cliente foi confirmado.

11.2. A Top Host não se responsabiliza por dados (salas e permissões) dos servidores em questão, podendo a mesma, quando houver um problema, resetar o TeamSpeak caso necessário.

11.3. O IP personalizado que o usuário solicitou durante o pedido, será criado em no máximo até 1 dia corrido, caso ultrapasse este prazo o cliente deverá contatar o nosso suporte informando o mesmo.

12. Quebra de sigilo para aplicação da lei

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

13. Suporte a Aplicações de Terceiros

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

14. Mudanças nos termos de serviço

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

Importante

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. É importante colocar seus dados corretamente, principalmente seu e-mail, é por ele que iremos entrar em contato com você caso chegue alguma novidade ou informação.

Nota Final

A Top Host está atuando no mercado para oferecer um serviço digno de hosting de alta qualidade. Nós estamos aqui para trabalhar sério com nossa empresa, sempre buscando o conhecimento.