

**CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS**

**VIRTUSHOST DATACENTER**

De um lado, pessoa jurídica, de nome fantasia VIRTUSHOST, e razão social VIRTUSHOST DATACENTER – EIRELI - ME sediada na cidade de Canoas, no estado do Rio Grande do Sul, na Rua Gonçalves Dias, 67 SALA 203, e inscrita no CNPJ sob o Nº. 27.057.055/0001-94, denominada CONTRATADA e de outro lado, pessoa física, denominada CONTRATANTE, cadastrada através do *site* [www.virtushost.net](http://www.virtushost.net) cujas informações prestadas são de sua exclusiva responsabilidade e encontram-se armazenadas no banco de dados da CONTRATADA em um perfil cadastral do cliente.

## **1. FINALIDADE CONTRATUAL**

1.1 - O presente tem como objeto o fornecimento do(s) serviço(s) de HOSPEDAGEM DE CONTEÚDO ONLINE, sendo eles CLOUD COMPUTING, SERVIDOR VPS, SERVIDOR DEDICADO, HOSPEDAGEM DE JOGOS, HOSPEDAGEM DE SITES E/OU ARMAZENAMENTO DE CONTEÚDO(S) ELETRÔNICO(S) DE PROPRIEDADE E RESPONSABILIDADE DA CONTRATANTE NOS SERVIDORES DA VIRTUSHOST, DISPONIBILIZAÇÃO DE ENDEREÇO IPV4 E/OU IPV6, OU AINDA QUALQUER TIPO DE CONSULTORIA OU DISPONIBILIZAÇÃO DE CONTEÚDO DA CONTRATANTE NA REDE INTERNET PELOS SERVIDORES DA VIRTUSHOST como somente prestação de serviços.

## **2. DO PRAZO**

2.1 - Este contrato será válido enquanto o perfil cadastral da CONTRATANTE estiver registrado no banco de dados da CONTRATADA, houverem serviços ativos, faturas pendentes ou chamados de suporte (*tickets*) em aberto de responsabilidade da CONTRATANTE no sistema e/ou banco de dados da CONTRATADA.

## **3. REGISTRO E ALTERAÇÕES**

3.1 - Poderá a CONTRATADA promover alterações nas cláusulas e condições padrão de contratação, mediante registro de novo contrato padrão que substituirá o anterior, sendo que, a nova versão estará imediatamente disponível no endereço eletrônico [www.virtushost.net/contrato](http://www.virtushost.net/contrato) e entrará em vigor a partir da sua data de publicação.

## **4. FORO DE ELEIÇÃO**

4.1 - Para dirimir quaisquer controvérsias oriundas deste contrato, ambas as partes elegem o foro da comarca da cidade de Canoas, no estado do Rio Grande do Sul.

## **5. DA PRIVACIDADE**

5.1 - A CONTRATADA não venderá, distribuirá, revelará, ou tornará disponível qualquer informação do CONTRATANTE, exceto em caso solicitação legal/judicial, investigações, ou mediante solicitação de guardião/responsável legal, em casos de que o CONTRATANTE seja menor 18 anos, ou incapaz

desde que comprovada a guarda legal ou parentesco com o menor ou incapaz, seja relativamente, parcialmente ou totalmente incapaz.

5.2 - A CONTRATADA coleta algumas informações dos usuários, como endereço de IP e localizações de acesso e armazena cookies em seu computador, que contribuem para que possamos garantir uma maior segurança à sua conta, conseguindo identificar de forma mais precisa se os acessos provêm legitimamente do CONTRATANTE ou de um possível usuário malicioso acessando sua conta conosco. A CONTRATANTE autoriza a coleta destas informações, bem como seu armazenamento.

5.3 – A CONTRATADA possui o direito de investigar e analisar todo e qualquer dado hospedado em qualquer serviço fornecido, contudo, a CONTRATADA se responsabiliza de não utilizar estes dados, ou de qualquer forma tomar vantagem de conteúdo privilegiado algum hospedado em seus serviços, exceto, em casos específicos em que estes dados poderão ser guardados em servidores seguros ou utilizados para possíveis investigações, processos legais/judiciais, provas contra chargeback, fraudes e afins.

## **6. DA UTILIZAÇÃO**

6.1 – Os conteúdos que se encaixam nas categorias listadas nesta seção, nos conformes da especificação deste contrato, não são permitidos de forma alguma nos serviços fornecidos pela CONTRATADA, sendo sua responsabilidade total do CONTRATANTE.

6.2 – A CONTRATADA possui o direito de investigar e analisar qualquer dado hospedado em seus servidores em caso de denúncias ou suspeita de utilização irregular.

6.3 – A CONTRATADA pode remover total e permanentemente, suspender ou congelar de forma irrefutável, irrevogável, e sem direito a reembolso de qualquer valor pago, ou ainda recuperação de qualquer dado hospedado, qualquer serviço contratado, em caso de quebra destas cláusulas por utilização ou hospedagem de qualquer um dos conteúdos não permitidos.

6.4 – Os serviços da CONTRATADA deverão ser utilizados apenas para propósitos legais.

6.5 – É proibido transmissão, armazenamento ou distribuição de qualquer informação, dados ou materiais que violem qualquer norma do ordenamento jurídico brasileiro ou americano. 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 obsceno, difamatório, ou que constituem uma ameaça ilegal ou violam leis de controle de exportação, as leis do estado da Carolina do Norte dos Estados Unidos ou as leis do Brasil. Exemplos de conteúdo não aceitáveis são, mas não limitados a: Software pirateado, esquema piramidal financeiro, programas de hackers ou arquivos,

sites de warez, mp3 (exceto mp3 legal, mediante autorização de licença para uso), bots de IRC, conteúdo de propaganda hackativista, e similares.

6.6 – É proibido também a utilização dos serviços para ações hackers, tais como, mas não limitado a: ataques de negação de serviços (DOS), ataques distribuídos de negação de serviço (DDOS), SPAM, DDROS, bruteforce, ou qualquer outro tipo de ataque ou *flood* que resulte em qualquer tipo de ação prejudicial a outro website ou servidor hospedado na web em qualquer lugar do mundo. É proibido também, qualquer tipo de software ou ação maliciosa que sobrecarregue nossos servidores ou nossa rede propositalmente.

6.7 – O uso dos serviços para a formação de redes privadas, VPNs, tunelamento de qualquer tipo, seja GRE, IPIP, ou outros, proxys, máscaras de acesso, ou similares, é discutível, e será permitido apenas em casos específicos: I – para a formação de redes privadas entre servidores dedicados, com fins de usos compatíveis e legais, que não violem as demais cláusulas deste contrato; II – para fins de proteção anti-ddos, quando utilizado por meio de tunelamento transparente, que permita o rastreamento de origem da conexão, tal como GRE; III – para fins de *load balance*, tal como HAPROXY. Todas as demais formas de utilização destes são proibidas, salvo disposição contrária por meio expresso e oficial de contato da VIRTUSHOST, bem como e-mail, *ticket de suporte*, expresso no site, ou alteração por meio de outra cláusula deste contrato.

6.7-A – A utilização de serviços VPNs e proxys será permitida nos conformes das políticas de tráfego vigentes, desde que com a limitação de tráfego imposta nas políticas, se houver, e no que couber.

6.7-B – O CONTRATANTE, ao hospedar qualquer tipo de VPN, proxy, ou similares, deverá informar a CONTRATADA via ticket de suporte ou e-mail da utilização, previamente ao seu início, para a limitação do tráfego no serviço nos conformes das políticas de tráfego da CONTRATADA. Caso o CONTRATANTE não informe a CONTRATADA desta irregularidade, poderá ser cobrada multa de R\$70/dia.

6.7-C – Se constatada a utilização irregular de VPNs, proxys, e afins, sem prévia notificação a CONTRATADA, poderá ocorrer incidência de multa nos conformes da cláusula 6.7-B, além de possível suspensão, congelamento ou término dos serviços, além da limitação de tráfego e cobrança de tráfego adicional, caso o tráfego total utilizado exceda os limites impostos nas políticas de tráfego vigentes.

6.8 – A CONTRATANTE concorda em indenizar e isentar de responsabilidade a CONTRATADA por qualquer reclamação resultante do uso desse serviço que prejudique o responsável ou qualquer outro interessado.

6.9 – A CONTRATADA será árbitro único para decidir se o seu conteúdo é válido ou não, e qual ação é cabível em caso de violação dos parágrafos anteriores.

6.10 – A CONTRATANTE é responsável única pela integridade dos dados e *backups* de seus serviços.

6.11 – A CONTRATADA oferece a assinatura de backups automatizados para alguns dos serviços; estes backups serão oferecidos à CONTRATANTE apenas até a suspensão, encerramento ou congelamento de seus serviços, ou seja, após a suspensão ou encerramento de seu serviço, estes *backups* serão deletados sem a possibilidade de recuperação.

6.12 – Embora a CONTRATADA tome ações preventivas para proteger os dados de nossos servidores e os backups armazenados em servidores seguros, a CONTRATADA não será responsável por dano algum seja ele direto ou indireto a qualquer dado de qualquer serviço contratado conosco, seja ele por qualquer causa ou desastre.

6.13 – A CONTRATADA se dedica a atender os clientes com todo o respeito e compreensão possível. Clientes que tentarem prejudicar este atendimento, enviando vários tickets ao mesmo tempo sobre o mesmo assunto, repetidas vezes (*flood*); enviarem conteúdo difamatório ou ofenderem direta ou indiretamente a CONTRATADA, ou outras formas de ofensa e/ou tentativa de perturbar nosso atendimento, poderão ser punidas. Nestes casos, normalmente apenas fechamos o(s) ticket(s) malicioso(s) mas, a CONTRATANTE concorda que, em casos que isto seja frequente, ou ainda, dependendo da gravidade, podemos suspender ou encerrar completa e permanentemente a conta de cliente da CONTRATANTE conosco, bem como todos os serviços hospedados em sua conta, sem quaisquer possibilidades de reembolso, *backups*, indenização ou recuperação por dados perdidos.

6.14 – A CONTRATANTE é responsável por cientificar-se dos e-mails e avisos emitidos pela CONTRATADA. A CONTRATADA enviará uma cópia dos e-mails para a caixa de entrada do endereço eletrônico cadastrado em seu banco de dados para o CONTRATANTE, mas não será esta responsável por quaisquer impossibilidades de entrega do e-mail. Para tanto, a CONTRATADA também disponibiliza digitalmente no portal do cliente cópias de todos os e-mails enviados a CONTRATANTE, e a CONTRATANTE é responsável única por se manter atualizada em relação a estes e-mails, bem como em relação a suas faturas em aberto, serviços a vencer, e etc.

## **8. NOVAS CONTRATAÇÕES**

8.1 – Para assinar qualquer tipo de serviço conosco ou se registrar no site da CONTRATADA é necessário ler todo este termo, compreende-lo e aceita-lo integralmente; bem como possuir as capacidades legais necessárias para firmar este contrato, ou possuir autorização de guardião ou responsável legal mediante tutela de menor ou relativo incapaz.

8.2 – A CONTRATANTE concorda que manterá todos os seus dados de cadastro atualizados conosco e também, de que todos os dados informados são verdadeiros, sob penas legais.

8.3 - O prazo máximo para disponibilização de um serviço é de 72 horas úteis, se um serviço não for liberado dentro deste prazo, você poderá solicitar um reembolso total do pagamento, desde que em concordância com os demais termos deste contrato.

8.4 – A CONTRATANTE concorda que se responsabilizará por manter suas senhas seguras e seus dados atualizados. A CONTRATADA não se responsabilizará por dados ou contas ‘hackeadas’ (roubadas ou invadidas) por qualquer causa, razão, motivo e em qualquer circunstância.

8.5 – Os serviços disponibilizados gratuitamente não possuem qualquer tipo de garantia e podem ser cancelados ou encerrados a qualquer momento pela nossa equipe sem aviso ou motivo declarado.

8.6 – A CONTRATADA, em hipótese alguma, será responsabilizada por qualquer incidente ocorrido em contas que estejam utilizando sistemas desatualizados e, portanto, vulneráveis, ou qualquer outra falha relacionada ao desenvolvimento ou manutenção de um sistema. Isto também será válido para incidentes relacionados a casos onde o próprio cliente esteja utilizando senhas fracas e/ou comprometidas.

8.7 – A CONTRATANTE concorda que caso viole qualquer termo deste contrato, ou pratique qualquer atividade abusiva ou ilegal em seu serviço conosco, temos todo o direito de suspender, congelar ou até mesmo encerrar seu serviço, sem a possibilidade de reembolso ou recuperação dos dados hospedados.

## 9. DO ABUSO

9.1 - Se houver qualquer tipo de abuso, violação de lei ou de nosso contrato, a CONTRATADA praticamente não tem como saber até que nos seja dada a atenção a isto. Frequentemente efetuamos buscas por ações deste tipo em nossos servidores, porém, como possuímos muitos clientes, é difícil verificar manualmente todos eles. Se você gostaria de denunciar algum abuso, deve encaminhar a denúncia ao e-mail [abuse@virtus.host](mailto:abuse@virtus.host) para que lhe será dada a devida atenção.

9.2 – A CONTRATADA não será responsabilizada em momento algum por qualquer abuso devido a algum conteúdo hospedado por algum cliente. A CONTRATANTE se responsabiliza pelos dados hospedados em seus serviços, e isenta a CONTRATADA de qualquer responsabilidade referente aos dados hospedados em sua conta, e também se responsabiliza de indenizar qualquer atitude prejudicial provocada contra a CONTRATADA devido a conteúdo hospedado pela CONTRATANTE.

## 10. DOS PAGAMENTOS

10.1 - A CONTRATADA considera um pagamento qualquer fatura marcada como paga em nosso sistema. Uma fatura marcada como paga pode ser recorrida pela CONTRATADA em casos de fraude, disputas ou chargebacks.

10.2 - Caso a CONTRATANTE pague via depósito bancário, a CONTRATANTE deverá confirmar seu pagamento enviando à CONTRATADA um ticket informando de seu pagamento com as devidas provas necessárias, tal como comprovante bancário.

10.3 – A CONTRATANTE está ciente que qualquer fraude de pagamento será cobrada judicialmente e irão resultar em responsabilidades civis ou criminais.

10.4 – A CONTRATANTE está ciente que a adição de saldos (fundos/crédito) não é reembolsável de forma alguma.

10.4-A – Todos os demais serviços possuem um prazo para cancelamento com reembolso de 7 dias por arrependimento, a contar da data de registro do serviço, exceto registro de domínios e servidores físicos. O reembolso será efetuado pelo mesmo método de pagamento originário do pagamento, a não ser em casos de impossibilidade disto, em que o reembolso será realizado para qualquer conta bancária na titularidade da CONTRATANTE, por solicitação desta.

10.4-B – Não será oferecido reembolso em caso de violação de nosso contrato de prestação de serviços.

10.5 – A CONTRATANTE concorda que, caso o seu serviço não seja pago até o vencimento, A CONTRATADA tem o direito de remover seu serviço sem a possibilidade de recuperação dos dados ou notificação prévia, a qualquer momento após o vencimento. A CONTRATANTE informa também que, o procedimento padrão, mas não limitado a, é suspender os serviços após 2 dias do vencimento e, encerra-los após 7 dias do vencimento.

10.6 – A CONTRATADA se responsabiliza por não reajustar os valores dos serviços prestados em valor superior a inflação, sendo VETADO o reajuste para o período de contratação já ativo, possível apenas o reajuste para a próxima recorrência do serviço em questão.

10.7 – A CONTRATADA poderá adicionar a CONTRATANTE nos serviços de proteção ao crédito após o vencimento de qualquer fatura em aberto em seu sistema, desde que, seja conforme as condições: I - A fatura está vencida há mais de 7 dias corridos; II - O cliente já foi notificado via e-mail; III - Um acordo de quitação de débito não foi possível por qualquer motivo, ou não se obteve resposta do cliente.

10.8 – A CONTRATADA cobrará multa de 8% sobre as faturas após o vencimento.

10.9 – Não havendo manifestação da vontade contrária do CONTRATANTE, a CONTRATADA continuará gerando as faturas e os débitos correspondentes ao serviço contratado, no ciclo de pagamento escolhido pelo cliente no ato da compra, sendo as faturas geradas 7 dias antes do vencimento do serviço contratado.

10.10 – Recai sobre a CONTRATANTE, não manifestando vontade contrária ulterior a geração de qualquer fatura recorrente, a responsabilidade de quitar quaisquer débitos gerados por meio de faturamento recorrente referente a serviços previamente contratados, nos conformes do ato da compra.

10.11 – Compreendem a CONTRATADA e a CONTRATANTE como usado os serviços ou produtos de qualquer natureza oferecidos pela CONTRATADA logo após sua alocação a CONTRATANTE mediante notificação via e-mail contendo os dados de acesso do serviço ou informações sobre o serviço ou produto.

---

## **POLÍTICA DE UTILIZAÇÃO DE TRÁFEGO OU DISCO ILIMITADO**

De um lado, pessoa jurídica, de nome fantasia VIRTUSHOST, e razão social VIRTUSHOST DATACENTER – EIRELI - ME sediada na cidade de Canoas, no estado do Rio Grande do Sul, na Rua Gonçalves Dias, 67 SALA 203, e inscrita no CNPJ sob o Nº. 27.057.055/0001-94, denominada CONTRATADA e de outro lado, pessoa física, denominada CONTRATANTE, cadastrada através do *site* [www.virtushost.net](http://www.virtushost.net) cujas informações prestadas são de sua exclusiva responsabilidade e encontram-se armazenadas no banco de dados da CONTRATADA em um perfil cadastral do cliente.

Em relação aos **serviços descritos como tráfego ilimitado**, ambas as partes concordam que:

Nos serviços **descritos como tráfego ilimitado**, é vedada a utilização abusiva por meio de disponibilização de serviços de downloads ou uploads, conhecidos como “*shares*”, bem como a utilização do serviço para armazenamento ou tráfego de backups, ou revenda com descrição ilimitada à terceiros, ou ainda a utilização para qualquer tipo de streaming, ou tráfego de áudio/vídeo, bem como tráfego de vpns, proxys, tunelamentos, etc.

Nos **casos em que os serviços hospedados pela CONTRATANTE se encaixem nas categorias previamente descritas** neste documento, o **limite de tráfego mensal aplicado será de 100GB nos serviços hospedados no Brasil, e de 10TB nos serviços hospedados nos Estados Unidos**, e caso exceda este limite, o serviço referente poderá ser suspenso, congelado, ou ainda cobradas taxas adicionais para a permanência do serviço online, no valor de



R\$0,50/GB de tráfego adicional. Em casos que o serviço hospedado pela CONTRATANTE não se encaixe nas categorias previamente descritas neste documento, e não seja constatada nenhuma forma de utilização abusiva, o tráfego não será limitado de forma alguma.

---

## **POLÍTICA DE REEMBOLSOS**

Art. 1º Atendendo o dispositivo legal do Art. 49 do CDC, o consumidor possui o prazo legal de 7 dias para solicitar um reembolso dos valores pagos, na sua integralidade, mediante arrependimento de compra.

§1º Não é oferecido prazo contratual que seja cumulativo ao prazo legal, sendo apenas oferecido o prazo legal para o arrependimento.

§2º A manutenção do contrato não renova o prazo de arrependimento, tendo em vista o contato reiterado do cliente com o serviço; de mesmo modo, o *upgrade/downgrade* ou seja, aumento ou diminuição do pacote de serviço, também não renova o prazo de arrependimento. Desta forma, o prazo de arrependimento conta a partir da data de registro do serviço, sem se renovar.

§3º O cliente deverá manifestar seu arrependimento via *ticket de suporte*, que pode ser aberto pelo link <http://virtus.host/suporte> ou no menu de tickets na Área de Cliente. O *ticket de suporte* deverá ser aberto dentro do prazo de 7 dias do arrependimento, explicitando a vontade do cliente de cancelar seu serviço e receber o reembolso dos valores pagos.

§4º Uma vez aberto o ticket, o cancelamento será imediatamente efetuado pela contratada, que providenciará o reembolso ao cliente, a ser efetuado pelo mesmo método de pagamento original.

§5º Em casos que se faça impossível estonar o pagamento pelo mesmo método de pagamento original, *exemplo de boletos*, o estorno se dará por meio de transferência bancária para uma conta que deverá ser, necessariamente, de titularidade do cliente cadastrado conosco.

§6º Caso sejam solicitadas informações necessárias ao prosseguimento do reembolso, o cliente deverá prestá-las dentro do prazo legal de 7 dias do arrependimento, ou se já findado, em no máximo 24 horas úteis, a fim de viabilizar a re-comercialização dos recursos do serviço.

Art. 2º Esgotado prazo legal de arrependimento, não será efetuado reembolso ou qualquer tipo de estorno de qualquer valor pago a qualquer título.

Art. 3º Serviços abusivos, que violem nosso contrato de prestação de serviços, não serão reembolsados em hipótese alguma.

Art. 4º O exercício do direito de arrependimento deverá observar a boa-fé contratual também da parte consumidora, em casos de abuso de direito, o mesmo poderá ser negado, e discutido em juízo. Casos excepcionais serão decididos pela contratada.

---

Ao registrar-se no site *www.virtushost.net*, a CONTRATANTE manifestou sua vontade, marcou a opção afirmando que leu, entendeu e aceita totalmente este contrato bem como as políticas de utilização, ensejando sobre o mesmo todas as medidas judiciais cabíveis para os devidos fins de direito. A partir deste momento, todos os termos deste contrato entram em vigor de forma irrefutável.

Canoas, 7 de Abril de 2017.