

1. Tipos de Planos de Hospedagem

Servidores Compartilhados:

São servidores cujos recursos são compartilhados entre diversos clientes. São exemplos de Servidores Compartilhados:

- Planos de Hospedagem de Site Mini, Básico, Plus e Premium:

2. Ativação de contas / e-mail utilizado para cadastro

Sua conta será ativada em até 1 dia útil após a contratação e ficará ativa por até 15 dias caso o pagamento não seja confirmado.

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 Cia Web Sites em sua lista de "*Remetentes confiáveis*".

2.1 Migração de contas

A Cia Web Sites se compromete a realizar a tentativa de migração de sua conta hospedada em outro servidor, desde que sejam contas que utilizem o painel administrativo cPanel e não hajam restrições às opções de "*Full Backup*". Desta forma será realizada uma transferência completa de seu plano, e todas as informações de sua conta serão preservadas: arquivos, bancos de dados, e-mails, senhas, etc. Após a migração de sua conta, pequenos ajustes podem ser necessários, visto que pequenas particularidades de configuração podem diferir entre empresas de hospedagem. Nossa equipe de transferência se empenhará ao máximo para realizar com sucesso a transferência de sua conta, mas não podemos estimar o tempo necessário para cada transferência, visto que diversos fatores influenciam nesta atividade.

Caso o site apresenta erros por incompatibilidade de servidor, versão de PHP, versão de sistema operacional ou outros, a responsabilidade de correção desses problemas será da empresa desenvolvedora do site e não da Cia Web Sites

Para o perfeito desenrolar da migração é de fundamental importância a total disponibilidade e acessibilidade aos dados e sistemas no host de origem. Caso isso não aconteça, é de responsabilidade do cliente intermediar a obtenção, junto ao antigo host, dos dados para a migração.

É de responsabilidade do cliente a alteração das DNS após a conclusão da migração, caso o cliente não faça essa alteração, a remigração estará sujeita à taxas.

3. Conteúdo

Não é permitido em hipótese alguma sites de leilões, streaming de vídeos, sites de compartilhamento de vídeos e imagens e jogos em servidores compartilhados.

Todos os serviços oferecidos pela Cia Web Sites são para propósitos legais. O cliente deve concordar em isentar a Cia Web Sites 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@ciawebsites.com.br com todas as informações pertinentes ao caso.

Exemplos de materiais inaceitáveis em servidores compartilhados:

- Streaming e armazenamento de arquivos de áudio/vídeo,
- conteúdo que faça apologia ou que facilite a aquisição de itens ilegais como drogas ou venda de armas de fogo pela internet, 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/divulguem qualquer tipo de malware (pragas virtuais), e todo e qualquer tipo de site que promova/divulgue atividades ilegais.

Uma conta em servidor compartilhado 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.

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 Cia Web Sites de um problema, nos reservamos o direito de bloquear o acesso aos serviços.

Reservamo-nos o direito de recusar a prestação de serviços ou a disponibilidade de recursos a qualquer indivíduo. A Cia Web Sites também pode encerrar seus serviços, total ou parcialmente, incluindo a exclusão ou confisco de todos os arquivos, conteúdo e / ou registros de nomes de domínio sem aviso prévio para cumprir a lei aplicável. Qualquer material que julgarmos obsceno, ilegal ou que viole esses termos de serviço será removido de nossos servidores com ou sem aviso prévio. Há uma tolerância máxima de 48 horas para o cliente responder a qualquer e-mail enviado a ele por meio de nosso sistema de tickets. A falha em responder a um e-mail enviado pelo departamento de denúncia (**abuse@ciawebsites.com**) dentro de 48 horas pode resultar na suspensão ou no cancelamento da sua conta. Todos os assuntos relacionados a reclamações 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@ciawebsites.com**, 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 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.

4. Política de tolerância zero contra SPAM

A Cia Web Sites 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 *Safe/ists* serão considerados e tratados como SPAM. Qualquer conta que for utilizada para enviar SPAM será encerrada com ou sem aviso prévio.

Como forma de prevenção e combate ao SPAM, limitamos o número de e-mails que podem ser enviados por domínio a 100 e-mails por hora por conta.

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 Cia Web Sites 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.

5. 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 envio de e-mail para suporte@ciawebsites.com. O preenchimento e envio da solicitação realizada através deste formulário assegura a Cia Web Sites 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.

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 7 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).

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:

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

6. Backups (cópias de segurança)

Cia Web Sites **NÃO** se responsabiliza pelos arquivos e/ou dados armazenados na sua conta. O plano não lhe dá garantias de recuperação da informação perdida por qualquer eventualidade. O uso do Serviço é por sua conta e risco. Você assume total responsabilidade pelos arquivos armazenados em nossos servidores, assim como por manter suas próprias cópias de segurança (backup) fora do servidor, em um lugar seguro.

6.1 Backup em servidores compartilhados

A Cia Web Sites mantém ativa uma rotina diária de backup, mantendo sempre o backup dos últimos 3 dias. O conteúdo do backup se sobrescreve a 3 dias.

Caso a conta exceda os limites mencionados anteriormente, ela sairá automaticamente da nossa rotina de backup. Portanto, a Cia Web Sites não terá condições nem obrigações de armazenar ou restaurar dados destas contas, exceto se o cliente fornecer seu próprio backup para restauração dos dados.

7. Cancelamentos e reembolso

Os clientes podem solicitar o cancelamento de uma conta a qualquer momento, enviando um e-mail (do e-mail registrado em nosso sistema) para suporte@ciawebsites.com.

O reembolso é proporcional ao tempo que o produto/serviço não será utilizado (vide item 7.3 abaixo).

7.1 Método de recebimento

Ao solicitar o reembolso você pode selecionar o método de recebimento. O valor pode ser adicionado como crédito no seu Painel Financeiro, ou você pode receber o reembolso do valor – que é proporcional ao tempo que o produto/serviço não será utilizado (vide item 7.3 abaixo).

Não haverá reembolso em contas bancárias de terceiros, mas apenas em contas bancárias em nome do titular da contratação.

7.2 Plano elegíveis para reembolso

São elegíveis para reembolso os planos compartilhados de Hospedagem de Sites. **Não reembolsamos valores de Certificados SSL e Compra de domínios.**

7.3 Método para cálculo do reembolso

No caso de rescisão antecipada do plano, o reembolso é realizado de forma proporcional ao tempo que o produto/serviço foi utilizado. No caso de ciclos mensais, caso o cliente tenha direito ao reembolso, será reembolsado o valor equivalente aos dias não utilizados. Nos demais ciclos, o reembolso é proporcional ao período não utilizado, mas a cobrança do período utilizado leva em consideração o valor vigente mensal do produto (sem o desconto de ciclo maior que o mensal que existe na maioria dos produtos). No caso de reembolso de planos adquiridos com algum cupom de desconto disponibilizado pela Cia Web Sites, todas as regras descritas acima são válidas e a cobrança pelos meses utilizados considerará o valor integral do produto sem a aplicação do desconto utilizado no momento da contratação.

7.4 Casos em que não há reembolso

Não haverá reembolso para Registro de Domínios, Google Apps (com exceção dos casos em que o cliente já possui uma conta ativa de e-mail profissional no Google), suporte, serviços avulsos, de instalação e taxas administrativas. Ao contratar um destes produtos ou serviços, o cliente afirma estar ciente e de acordo com esta cláusula.

8. Utilização dos recursos

Usuários de servidores compartilhados **NÃO** podem:

1. Usar 10% 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;
2. Ultrapassar o limite de 25 processos simultâneos por cPanel;
3. Rodar aplicativos stand-alone no servidor. Isso inclui todo e qualquer tipo de daemon, como por exemplo IRCd;

4. Executar em servidores compartilhados qualquer tipo de web-spyder ou indexador (incluindo Google Cash / AdSpy);
5. Executar qualquer aplicação que interaja com redes de IRC (Internet Relay Chat);
6. 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. Participar de qualquer atividade de compartilhamento de arquivos (file-sharing) ou atividades peer-to-peer (p2p);
8. Executar qualquer tipo de servidor de jogos, como por exemplo Counter-Strike, Half-Life, Battlefield1942, etc;
9. Hospedar quaisquer tipos de programas executáveis (extensão .exe, .com, .bat, etc) que possam ser ou estar contaminados por vírus;
10. Agendar tarefas (cron jobs) com intervalos inferiores a 15 minutos;
11. 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.
12. Inodes: Cada arquivo armazenado na hospedagem, por exemplo, uma página online, uma imagem, um documento, um e-mail, entre outros, conta como um (1) inode. Existem alguns limites, mencionados a seguir, para o uso de inodes nas contas hospedadas em servidores compartilhados.

O uso de mais de duzentos e cinquenta mil (250.000) inodes em qualquer conta dos planos Hospedagem de Sites compartilhada.
13. Caso as medidas necessárias para reduzir o uso excessivo de inodes não sejam tomadas, a conta pode ser suspensa.

As contas de usuários que constantemente criam e deletam uma grande quantidade de arquivos regularmente, que tenham centenas de milhares de arquivos, ou que causem danos no sistema de arquivos podem ser marcados para análise ou até suspensos, se estiverem causando danos maiores.

A causa principal do uso excessivo de inodes é o catch all habilitado sem monitoramento da caixa de entrada ou da falta de eliminação dos e-mails não desejados. Com o tempo, se acumulam dezenas de milhares de mensagens, que eventualmente fazem com que a conta supere a quantidade aceitável de inodes. Para desabilitar o catch all, entre no seu cPanel, procure por Mail, clique em “Endereço por padrão”, “definir endereço por padrão” e digite: “:fail: E-mail inexistente.”

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")`
14. É inadmissível hospedar ou enviar qualquer tipo de arquivo de phishing em nossos servidores. São consideradas práticas de phishing os sites, e-mails e mensagens falsas que se passam por outras empresas ou instituições bancárias, links fraudulentos que redirecionam para páginas falsas ou que têm o objetivo de instalar malwares/ransomwares, spear phishing, tentar instalar ‘cavalos de troia’ (pharming), promover golpes que utilizem criptomoedas (bitcoins), smishing SMS, ataques homográficos e qualquer outro tipo de fraude virtual não listada anteriormente. Ao identificar qualquer prática desse gênero, a Cia Web Sites se reserva ao direito de

remover automaticamente a conta de seus servidores e cancelar o plano, sem direito ao reembolso.

9. 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.

10. Garantias de disponibilidade (uptime)

Considerando planos de hospedagem em servidores compartilhados, a Cia Web Sites tem condições técnicas de oferecer e se propõe a manter um SLA (Service Level Agreement – acordo de nível de serviços ou garantia de disponibilidade) de 99,9% por mês.

11. Contas em servidores compartilhados

Recursos de contas compartilhadas não podem ser revendidos. Nenhum cliente de plano de hospedagem pode revender recursos de seu plano. Se você tiver a necessidade de revender planos, recursos, contas, ou serviços, deve contratar um plano de revenda.

Termos semelhantes a “meu cliente” usados em qualquer um dos meios de contato com a Cia Web Sites fazendo referências a planos de hospedagem serão considerados infração desta cláusula e poderá resultar na suspensão da conta até que o cliente realize upgrade para um plano de revenda.

12. Indenização

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

1. qualquer dano a pessoa ou propriedade decorrente de comercialização de produtos e/ou serviços divulgados ou distribuídos através dos planos contratados;

2. qualquer material divulgado/distribuído pelo cliente que possa infringir leis nacionais e/ou internacionais, incluindo leis de direitos autorais e propriedades intelectuais;
3. infração de Copyright;
4. 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.

13. Suporte a Aplicações de Terceiros

A Cia Web Sites não oferece suporte a aplicações de terceiros **em qualquer plataforma ou linguagem de programação, como por exemplo** ASP, PHP, .NET, Java (TomCat), Javascript, Python, NodeJS, Ruby on Rails, SQL, LUA e etc.

14. Outras responsabilidades

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

15. Condições adicionais

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

16. Quebra de sigilo para aplicação da lei

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

17. Mudanças nos termos de serviço

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

18. Dos Registros de domínios Nacionais e Internacionais

A Cia Web Sites é um provedor de Registro de domínio homologada pela Registro.br, 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 uma análise interna e 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 Cia Web Sites 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.