



Contrato de Hospedagem de Site

Publicado em 15/03/2007 e alterado em 18/03/2017

Por este instrumento particular de Contrato de Prestação de Serviços de Hospedagem de Sites, denominada SERVIÇO que entre si fazem. De um lado, Ideias Online Internet Ltda, denominada CONTRATADA, inscrita sob CNPJ número 08.727.899/0001-50, com sede na cidade de Porto Alegre no Estado do Rio Grande do Sul. Empresa que atua no ramo de Tratamento de Dados, Provedor de Serviço de Aplicação e Serviços de armazenamento eletrônico de sites na internet para consulta por terceiros apta para oferecer o SERVIÇO. Do outro lado, o CONTRATANTE que deseja contratar da CONTRATADA o serviço de aluguel de bens e equipamentos necessários para hospedagem de site em computador especial denominada SERVIDOR que tem seu espaço compartilhado com recursos e configurações pré-determinados divididos em PLANOS denominado SERVIÇO ao qual se faz o acesso através da Internet por meio de uma CONTA única e individual.

A CONTRATADA possui a competência e qualidade técnica para hospedar a CONTA do CONTRATANTE, bem como garantir o que é oferecido neste presente contrato, contemplando todos os recursos pré-estabelecidos através dos planos "Light", "Web", "Pro", "Liberty". O CONTRATANTE deseja aproveitar-se do barateamento de custo decorrente do uso de SERVIDOR compartilhado, mesmo alertado de que existem limitações advindas do compartilhamento e restrições de utilização que devem ser observadas para preservar o funcionamento do SERVIDOR como um todo. O compartilhamento é prestado em computador físico chamado SERVIDOR no qual existem outras CONTAS de CONTRATANTES da CONTRATADA no mesmo ambiente.

A contratação do SERVIÇO será efetuada eletronicamente na modalidade pré-pago, através do site da CONTRATADA, desde que o CONTRATANTE preencha todos os campos obrigatórios e necessários e atenda aos requisitos estabelecidos, no ato do referido contrato. Para a concretização e celebração deste contrato o CONTRATANTE é obrigado a compreender sua cláusulas e aceitá-las.

Resolvem as partes pactuar as cláusulas abaixo que mutuamente outorgam e aceitam:

1º) DO OBJETO DO CONTRATO

- 1.1) O presente contrato tem por objeto a prestação do SERVIÇO, através de uma CONTA vinculada ao PLANO escolhido pelo CONTRATANTE, mediante contratação enviada em formato eletrônico pelo site da CONTRATADA.
- 1.2) Compreende o SERVIÇO todos os recursos e configurações que compõem cada PLANO divulgado no site da CONTRATADA oferecidos através da CONTA do CONTRATANTE.
- 1.3) O SERVIÇO não inclui a prestação do serviço de desenvolvimento de páginas ou aplicações, da manutenção de sites, da personalização e configuração de aplicações de uso pessoal, bem como suporte proveniente a linguagem de programação ou vinculados a aplicação hospedada ou oferecida através do Instalador da CONTRATADA.
- 1.4) O presente CONTRATO contém expressões técnicas e termos em língua estrangeira, sobre os quais, desde já, o CONTRATANTE declara-se ciente e conhecedor de seu conteúdo, significado e expressões.

2º) DA VIGÊNCIA E DO PRAZO DO CONTRATO

- 2.1) O presente contrato é celebrado por prazo indeterminado a partir da ativação do SERVIÇO conforme modalidade de pagamento escolhida pelo CONTRATANTE que pode ser mensal, trimestral, semestral ou anual.
- 2.2) A renovação do presente contrato dá-se automaticamente, salvo em caso de solicitação por escrito de qualquer das partes solicitando a não renovação do SERVIÇO.
- 2.3) Conforme Código de Defesa do Consumidor, Lei nº 8.078 de 11 de Setembro de 1990 que dispõe sobre a proteção do consumidor em seu artigo 49 garante ao CONTRATANTE o poder de desistência do contrato, no prazo de 7 dias corridos a contar de sua contratação ou do ato de recebimento da ativação do SERVIÇO, sempre que a contratação de fornecimento de produtos e serviços ocorrer fora do estabelecimento comercial, especialmente por telefone ou Internet. Respeitando o Parágrafo único do Artigo 49, a CONTRATADA não obriga qualquer pagamento antecipado para a liberação do SERVIÇO. Excluem-se registros de domínio, IP dedicado e Certificado Digital ao qual a CONTRATADA é uma intermediária e não é protegida pela lei aqui exposta.

3º) DOS RECURSOS DOS PLANOS

- 3.1) O CONTRATANTE terá direito a fazer uso do SERVIÇO oferecido pela CONTRATADA através de um PLANO com os limites de recurso pré-estabelecidos divulgados no site da CONTRATADA.
- 3.2) A não utilização total ou parcial dos recursos contratados não dará ao CONTRATANTE o direito de qualquer tipo de desconto ou benefício.
- 3.3) O PLANO não garante acesso eletrônico, nem físico, aos SERVIDORES com permissões de administrador mas tão somente à administração dos recursos contratados através do gerenciador remoto da conta "cPanel" chamada cPanel, ou através de acesso via FTP ou SSH.
- 3.4) O CONTRATANTE é o único responsável pelo uso adequado dos recursos do PLANO. O CONTRATANTE atingindo ou superando os limites de seus recursos, cabe a CONTRATADA o "upgrade" para o próximo PLANO de maior

capacidade somente após a autorização escrita do CONTRATANTE e o pagamento da diferença do novo PLANO a ser oferecido.

3.5) O CONTRATANTE fica ciente da isenção da CONTRATADA em adequar seu consumo atual ao PLANO atualmente utilizado em caso de superação dos limites e do consumo, bem como, as consequências de ultrapassar os limites causando inacessibilidade, lentidão e instabilidade a sua CONTA.

3.6) O CONTRATANTE fica ciente que não é responsabilidade da CONTRATADA a previsão de consumo, pois esse fato deve-se a muitos fatores externos como acesso ao site e fatores internos como consumo de recursos de seu site que são imensuráveis do ponto de vista prático.

4º) DO PAGAMENTO

4.1) Pela prestação do SERVIÇO e pela disponibilização do SERVIDOR e softwares e plataformas gerencias necessários à viabilidade do SERVIÇO, o CONTRATANTE pagará de maneira pré-pago e periodicamente conforme modalidade escolhida mensal, trimestral, semestral ou anual à CONTRATADA o valor do SERVIÇO publicado no site da CONTRATADA conforme sua tabela de PLANOS atualizada.

4.2) Os pagamentos realizados pelo CONTRATANTE lhe dão o direito de usufruir do SERVIÇO oferecido pela CONTRATADA, além de suporte técnico em horário comercial referente ao que tange o SERVIÇO contratado pelo prazo definido na tabela de planos no site da CONTRATADA.

4.3) A CONTRATADA poderá oferecer descontos, isenções e benefícios adicionais ao CONTRATANTE a seu exclusivo critério para fins promocionais. Tais benefícios podem ser suspensos, cancelados ou alterados pela CONTRATADA a qualquer momento sem notificação prévia.

4.4) Em caso de atraso no pagamento, incidirá a suspensão da CONTA e conseqüentemente do SERVIÇO com mais de 7 (sete) dias corridos de atraso e o encerramento da CONTA e do SERVIÇO significando a exclusão da CONTA do SERVIDOR em 21 (vinte e um) dias de atraso.

4.5) A reversão da suspensão da CONTA somente será realizada após a confirmação de pagamento do CONTRATANTE através da plataforma Minha IDEON.

4.6) A reversão da CONTA nas mesmas configurações e dados armazenados antes do encerramento da CONTA somente será realizada através da restauração do "backup" da CONTA ao qual é gerado e mantido pela CONTRATADA em até 90 dias corridos após o encerramento do SERVIÇO. Incidirá o custo adicional ao CONTRATANTE, conforme serviço técnico pré-estabelecido de R\$ 80,00.

4.7) O pagamento parcial das prestações devidas sujeitará o CONTRATANTE às mesmas consequências do inadimplemento.

4.8) A CONTRATADA reserva-se o direito de não aceitar nova contratação do CONTRATANTE inadimplente, podendo condicionar o retorno à quitação de valores em atraso, antes da criação de nova CONTA.

4.9) A CONTRATADA está desobrigada da emissão de nota fiscal devido ao SERVIÇO não constar na lista de serviços tributáveis pelo ISS prevista no Decreto Lei 406 de 31/12/1968 - Constituição Federal artigo 156 inciso III - Lei complementar 116/2003. Em virtude do exposto, fica vedada a emissão de notas fiscais de serviços para operações fora do alcance do ISS. Para acobertar o serviço fornecido serão emitidos o competente boleto bancário e o recibo de confirmação do pagamento.

5º) DA FORMA DE PAGAMENTO

5.1) O pagamento poderá ser realizado por meio de boleto bancário, cartão de crédito, depósito ou transferência bancária ou abatimento de valores que o CONTRATANTE tem a receber da CONTRATADA. Excluem-se deste contrato qualquer outra modalidade de pagamento.

5.2) A CONTRATADA enviará a cobrança para o CONTRATANTE com todos os dados e condições para efetuar o pagamento no endereço eletrônico "e-mail" constante do cadastro na Minha IDEON juntamente com as demais instruções com vencimento para até 7 (sete) dias após uma nova contratação e para renovações, o prazo máximo para envio da cobrança em até 5 (cinco) dias antes do vencimento mensal, 7 (sete dias) trimestral, 10 (dez) dias semestral e 14 (quatorze) dias anual.

5.3) No caso do CONTRATANTE não receber a cobrança em até 3 (três) dias antes do vencimento, deverá o mesmo informar à CONTRATADA para um novo envio, sob pena de em não o fazendo sujeitar-se aos efeitos do atraso como anteriormente detalhados.

5.4) O CONTRATANTE é o responsável pela verificação em sua caixa postal de entrada e "spam (lixo eletrônico)" se os e-mails enviados pela CONTRATADA não estão indo para esse destino.

5.5) Se o CONTRATANTE optar pela modalidade de pagamento depósito e/ou transferência bancária, fica desde já ciente de que a operação deverá ser confirmada junto a CONTRATADA já que se trata de um pagamento não identificado.

5.6) No caso de pagamento através de boleto bancário a compensação ocorre sempre no dia útil seguinte ao pagamento realizado conforme regras bancárias definidas pelo Banco Central do Brasil. Para pagamento através de cartão de crédito a confirmação do pagamento por parte da CONTRATADA ocorre imediatamente mediante a confirmação da operado financeira do CONTRATANTE.

6º) DAS CONDIÇÕES DE REAJUSTE

6.1) A CONTRATADA tem o direito de reajustar o valor dos PLANOS a cada 12 meses, de acordo com a variação do índice IGP-M/FGV ou em período não superior a 2 (dois) anos através do mesmo índice de forma acumulada.

6.2) No preço acordado está embutida, na pressuposição de que a economia se manterá estável e, no que se refere aos insumos e equipamentos importados, de que o câmbio não sofrerá variações relevantes. Na ocorrência de fatos ou atos que possam prejudicar o equilíbrio econômico financeiro deste CONTRATO (inclusive por desvalorização mais acentuada da moeda ou outro evento causador de aumento de custos), a CONTRATADA poderá requisitar o reajuste dos valores então vigentes imediatamente antes do período de 1 (um) ano e o CONTRATANTE concorda.

6.3) Em nenhum caso a CONTRATADA será obrigada a subsidiar ou fornecer os serviços por valor inferior ao custo, principalmente se o desequilíbrio contratual resultar de evento posterior à assinatura deste CONTRATO e fora do controle das partes envolvidas.

7º) DA UTILIZAÇÃO DO SERVIÇO

7.1) Os termos e condições que seguem são necessários para assegurar que a CONTRATADA ofereça o melhor SERVIÇO ao CONTRATANTE e ainda satisfazendo as responsabilidades legais e éticas. O não cumprimento de qualquer uma das cláusulas ou condições será razão para a imediata suspensão e/ou encerramento da CONTA sem qualquer notificação prévia por parte da CONTRATADA.

7.2) Qualquer tentativa de abuso do SERVIÇO ou causa de prejuízo ao SERVIDOR da CONTRATADA é estritamente proibido. A CONTRATADA reserva o direito de efetuar tal ação sem aviso prévio mediante infração por parte do CONTRATANTE que concorda ao utilizar a CONTA apenas para suas aplicações inerentes e voltadas ao intuito do SERVIÇO prestado.

7.3) O abuso contra os empregados da CONTRATADA não será tolerado como usar linguagem agressiva, ameaça ou ofensiva bem como difamação ou inverdades sem provas registradas publicamente a terceiros com o claro intuito de prejudicar a CONTRATADA. Para ambas atitudes a CONTRATADA e seus funcionários tem o livre direito a defesa e aos ressarcimentos legais.

7.4) Inerente ao SERVIÇO contratado, a CONTRATADA oferece ao CONTRATANTE um "banco de horas" referente a suporte técnico e/ou atendimento especializado no que se refere ao SERVIÇO CONTRATADO onde cada PLANO possui valores específicos e diferenciados.

7.5) A CONTRATADA limita o uso do SERVIÇO para cada PLANO conforme sua política de uso que é proporcional a quantia paga pelo CONTRATANTE. Qualquer CONTA que ultrapassar os limites do PLANO, será considerado como abuso e a CONTRATADA reserva-se ao direito de suspender, sem aviso prévio, o SERVIÇO que ultrapassar esses limites através de seu sistema de gerenciamento de limites de recursos.

8º) DA UTILIZAÇÃO DO E-MAIL

8.1) A CONTRATADA tem sua própria Política de Uso de E-mail publicada em seu site bem como destaca a tolerância zero em relação a e-mail lixo não-solicitado também conhecido como "Spam" que é estritamente proibido.

8.2) O SERVIDOR de e-mail é monitorado diariamente a fim de verificar sua performance e detectar qualquer tipo de problema e solucioná-lo o quanto antes. Excluem-se desse monitoramento bloqueios individuais de domínio por serviços de "blacklists". Constatado tal exceção cabe a CONTRATADA apenas o suporte necessário para a solução do problema.

8.3) Comprovado que uma CONTA está utilizando de maneira excessiva os recursos do SERVIDOR de e-mail, o serviço será suspenso automaticamente até a notificação por escrito do CONTRATANTE explicando os motivos de tal abuso ou em caso de não conhecimento do CONTRATANTE cabe ao mesmo relatar as medidas adotadas para evitar esta prática.

8.4) Como medida preventiva, o SERVIDOR possui sistema próprio de filtro de spam e vírus ao qual o CONTRATANTE pode configurá-lo a sua necessidade através do cPanel.

8.5) A CONTRATADA oferece o serviço direto de e-mail através do "Webmail", isentando-se assim de dificuldades de acesso ou configuração de contas de e-mail em programas de acesso externo como "Outlook" e outros gerenciadores de e-mail em computadores, smartphones e tablets. A configuração e solução de problemas técnicos de uso exclusivo dos programas de acesso externo a e-mails é de responsabilidade da CONTRATANTE.

8.6) O gerenciamento do espaço em disco contratado nas contas de e-mail é de responsabilidade única do CONTRATANTE, e cabe a CONTRATADA no excesso de uso dos recursos aumentar o plano contratado para um de maior capacidade.

8.7) É proibido enviar abusiva e generalizadamente e-mails além do permitido no PLANO ou enviá-los sem solicitação do destinatário, partindo do SERVIDOR da CONTRATADA ou de qualquer outro servidor, mesmo que externo a sua rede, com a intenção de promoção de qualquer domínio hospedado nesse SERVIDOR, ou cujo e-mail de retorno pertença a um domínio hospedado no SERVIDOR da CONTRATADA.

8.8) A CONTRATADA não é responsável pela inclusão do IP e/ou domínio do CONTRAANTE em "Blacklists" devido ao mau uso dos recursos de e-mail. O prazo da retirada é estabelecido pela empresa responsável pela "Blacklist" não cabendo a CONTRATADA acelerar esse procedimento. Todos os SERVIDORES da CONTRATADA são filtrados pelas listas RBL de "Spam e Blacklist", sendo assim a CONTRATADA não é responsável por domínios hospedados em servidores de terceiros que estejam listados e bloqueados para recebimento nas listas RBL.

9º) DO USO ILEGAL E PROIBIDO

9.1) É proibido armazenar programas, scripts e conteúdo de qualquer natureza que fique sujeito a volume excessivo de tráfego de dados que possa, a critério da CONTRATADA, prejudicar ou sejam julgados potencialmente prejudiciais ao SERVIDOR.

9.2) É proibido transmitir e armazenar material protegido por direitos autorais, marca registrada, segredo de comércio ou outro direito de propriedade intelectual usado sem a devida autorização, material adulto de nudez relacionado à pornografia de qualquer natureza, bem como os que veiculem, incitem ou estimulem a pedofilia, conteúdo relacionados a crackers e hackers, bem como a pirataria de softwares, ou qualquer material de natureza semelhante, conteúdos que induzam, incitem ou promovam atos ou ideias de cunho ilegal, difamatório, infame, violento ou, em geral, que sejam contrários à lei, conteúdo que possa promover ou prover informação instrutiva sobre atividades ilegais, que promovam ou induzam dano físico ou moral contra qualquer grupo ou indivíduo bem como qualquer informação, dado ou material que viole qualquer lei federal, estadual ou municipal.

9.3) Constatada a incidência do uso do SERVIÇO com esta ênfase, a CONTRATADA tomará como atitude o encerramento imediato da CONTA no SERVIDOR sem devolução de quaisquer valores já pagos.

9.4) O CONTRATANTE do SERVIÇO da CONTRATADA concorda em indenizar e isentar de responsabilidade a CONTRATADA em qualquer reclamação resultante do uso desse SERVIÇO que prejudica qualquer outro interessado mediante o não conhecimento da CONTRATADA.

10º) DO BACKUP E CÓPIA DE SEGURANÇA DE DADOS

10.1) Fica entendido ao CONTRATANTE que por questões de segurança e medida preventiva, a CONTRATADA recomenda que o CONTRATANTE realize periodicamente "Backup" (cópia de segurança) dos dados hospedados, em especial de arquivos, bancos de dados, e e-mails afim de amenizar transtornos que possam ser causados no caso de falhas graves e irreversíveis no funcionamento do SERVIDOR, bem como negligência de pessoas envolvidas no processo de hospedagem ou demais ocasiões envolvendo intermediários com acesso a conta da CONTRATANTE. Assim ciente, fica estabelecido as responsabilidades de cada parte quanto:

10.2) A responsabilidade da CONTRATADA em oferecer ao CONTRATANTE todas as soluções de "Backup" disponíveis na CONTA para o CONTRATANTE poder gerar e manter suas cópias de segurança de maneira rápida eficaz como via "FTP", cPanel, "PHPMyAdim" e outras ferramentas de "backup".

10.3) A responsabilidade do CONTRATANTE de ser capaz e único responsável por gerar e armazenar cópia de segurança "Backup" de seus dados armazenados no SERVIDOR em local seguro, de preferência fora do SERVIDOR e de fácil acesso sempre que assim precisar para restaurar sua CONTA.

10.4) A restauração de "backup" não será cobrada pela CONTRATADA somente em casos comprovados de falha no SERVIDOR e/ou por outro motivo ao qual o responsável seja a CONTRATADA. Para todos os demais casos de responsabilidade do CONTRATANTE a CONTRATADA poderá cobrar pelo serviço de restauração conforme descrito nesse contrato.

10.5) Todavia, a CONTRATADA não se responsabiliza por dados perdidos, tempo, renda ou qualquer outro recurso devido a inconsistência ou falta de "backup" por parte do CONTRATANTE.

10.6) Fica entendido e aceito pelo CONTRATANTE a Política de Backup e Segurança da CONTRATADA publicamente divulgada em seu site.

11º) DA SEGURANÇA DO SERVIDOR E DA CONTA

11.1) Uma vez que o SERVIDOR a ser utilizado para a hospedagem do site será compartilhado, para garantir o bom funcionamento do SERVIDOR impedindo que problemas advindos de outras CONTAS no mesmo SERVIDOR prejudiquem o CONTRATANTE e os demais, fica autorizada a CONTRATADA a além das demais medidas de prevenção constantes do presente contrato:

11.2) A CONTRATADA tem como responsabilidade a segurança do SERVIDOR e estender para a CONTA recursos de "firewall" que impeçam o acesso não autorizado se valendo de suas credenciais.

11.3) Cabe a CONTRATADA alterar a configuração dos SERVIDORES quando necessário para o seu bom funcionamento. Habilitar ou desabilitar comandos, scripts, programas e outros componentes que comprometam o bom funcionamento dos SERVIDORES sem a necessidade de aviso prévio.

11.4) Com intuito de propiciar segurança a seus SERVIDORES, a CONTRATADA mantém em uso e disponibilizado para o CONTRATANTE programas como "antivírus", "scripts de gerenciamento" dentre outros sempre atualizado.

11.5) Declara neste ato a CONTRATADA para ciência do CONTRATANTE, que tais programas não representam uma proteção integral, podendo sempre existir vulnerabilidades desconhecidas e/ou falhas dos "scripts". A CONTRATADA não é responsável por qualquer dano proveniente de arquivos ou operações maliciosas dentro da CONTA do CONTRATANTE.

11.6) É de inteira responsabilidade do CONTRATANTE manter seus arquivos atualizados para que não ocorram tentativas de invasão na CONTA. Nos casos em que for constatado que uma CONTA foi invadida para envio de "vírus e/ou spam" ou para executar qualquer outra tarefa que cause danos aos demais CONTRATANTES aos SERVIDORES da CONTRATADA a CONTA é suspensa imediatamente até que o contratante resolva o problema de segurança.

11.7) Para fins de bloqueio de IP entende-se como temporário e permanente. O bloqueio de IP temporário tem duração média de 15 a 30 minutos e caso volte a ser bloqueado novamente passará a ser considerado como permanente ficando por 7 dias bloqueado. Desbloqueios de IP devem ser realizados pelo CONTRATANTE na Minha IDEON ou em caso de dificuldade contatar a CONTRATADA.

12º) DAS OBRIGAÇÕES DO CONTRATANTE

12.1) Possuir capacidade jurídica para celebrar este CONTRATO fornecendo dados próprios, válidos e verdadeiros no formulário de contratação do SERVIÇO bem como os mantê-los atualizados.

12.2) Ter conhecimento do teor das cláusulas deste CONTRATO e das Políticas da CONTRATADA e de pleno acordo com os termos e condições aqui estabelecidos antes da contratação do SERVIÇO.

12.3) Pagar até seu vencimento os valores contratuais acertados conforme período de renovação do PLANO e estar ciente das implicações a contas inadimplentes bem como reajustes de preço.

12.4) Ser responsável por toda a atividade originada de sua conta, exceto quando houver prova de que tenha sido vítima de invasão ou roubo conhecido como "hacker" ou tenha o endereço forjado.

12.5) Responsabilizar-se pela integridade e sigilo das senhas utilizadas para acesso aos equipamentos e serviços oferecidos pela CONTRATADA.

12.6) Instalar corretamente o site, bem como aplicativos correspondentes na área disponibilizada pela CONTRATADA e ser capaz de instalar, gerenciar, configurar e personalizar a aplicação ao qual está disposto a hospedar em sua CONTA. Isenta-se totalmente a CONTRATADA de possuir conhecimento sobre o que está hospedado para prestar este tipo de suporte ao CONTRATANTE.

12.7) Manter atualizadas cópias de segurança "Backup" da CONTA através do serviço de "Backup" no cPanel oferecido pela CONTRATADA.

- 12.8) Realizar as atividades técnicas recomendadas pela CONTRATADA para o bom funcionamento do SERVIÇO.
- 12.9) Defender e indenizar a CONTRATADA por ações judiciais decorrentes de material publicado pela CONTRATANTE ou por qualquer indivíduo na CONTA disponibilizada pela CONTRATADA.
- 12.10) Pagar todas as taxas pela manutenção de domínios na Internet, softwares ou módulos bem como impostos correspondentes para terceiros que não seja oferecido pela CONTRATADA.
- 12.11) A utilização dos serviços da CONTRATADA requer variados níveis de conhecimento técnico de internet por isso, o CONTRATANTE aceita que é necessário ter um conhecimento mínimo para criar e manter seu SERVIÇO em pleno funcionamento no SERVIDOR.
- 12.12) Caso o CONTRATANTE não possua o domínio vinculado a sua hospedagem administrado pela CONTRATADA, deverá nomear a CONTRATADA como ID técnico através do ID "IDBRA" no órgão de registro de domínios no Brasil "Registro.br" para domínios com a extensão final ".br". Para domínios internacionais é necessário que o contratante tenha livre acesso caso futuramente seja necessária a troca dos endereços de DNS. O não cumprimento desta obrigação, isenta a CONTRATADA de quaisquer transtornos advindos da necessidade de troca dos DNS para a normalização do SERVIÇO.

13º) DAS OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA

- 13.1) Disponibilizar a CONTA contratada em SERVIDOR acessível a partir da Internet que permita ao CONTRATANTE publicar o site e arquivos dentro dos limites contratados no PLANO e ter pleno uso do SERVIÇO. Isenta-se a garantia de acesso ao SERVIDOR para a CONTRATANTE desde que não haja impedimentos gerados pelo provedor de Internet ou pela rede local do CONTRATANTE.
- 13.2) Fornecer ao CONTRATANTE todas as credenciais de "login" como usuários, senhas, e acesso aos sistemas de acordo com os métodos técnicos e políticas adotados pela CONTRATADA para permitir o uso do SERVIÇO.
- 13.3) Realizar o envio e recepção de e-mails dentro do domínio contratado dentro do presente contrato e desde que não sejam resultado de SPAM, ou em volumes exagerados.
- 13.4) Monitorar a conta do CONTRATANTE e fornecer o consumo dos recursos para garantir o perfeito funcionamento na prestação do SERVIÇO e identificar tais violações das cláusulas desse CONTRATO.
- 13.5) Concluir e liberar todos os recursos contratados pelo SERVIÇO dentro do prazo informado no site da CONTRATADA bem como cumprir todos os prazos publicamente estabelecidos.
- 13.6) Em casos de urgência relativos ao SERVIÇO já em atividade, cujo funcionamento seja interrompido ou apresente problemas técnicos, será prestado suporte imediato em horário comercial através da Minha IDEON e com consequente publicação formal da CONTRATADA através do canal IDEON Status.
- 13.7) Instalar no SERVIDOR atualizações dos programas de proteção contra a invasão por terceiros (hackers), eximindo-se, no entanto, em caso de ataques inevitáveis pela superação da tecnologia existente no mercado ou por falha e vulnerabilidade dos arquivos publicados pela CONTRATANTE na CONTA da CONTRATADA.
- 13.8) Oferecer o serviço contratado com o mínimo estabelecido pela "SLA" e o direito de Garantia de Uptime ao CONTRATANTE durante toda a vigência do CONTRATO.
- 13.9) Recomendar e oferecer o PLANO adequado ao presente consumo de recursos da CONTA da CONTRATADA bem como ter uma relação de transparência sobre consequências advindas dos limites e SERVIÇO propício para o CONTRATANTE.
- 13.10) Prestar suporte técnico somente ao que tange o SERVIÇO contratado e salvo exceções ao que foi acordado formalmente de maneira escrita com o CONTRATANTE.

14º) DA GARANTIA DE UPTIME (SLA)

- 14.1) A Garantia de Uptime é a garantia de um SERVIÇO mínimo e um acordo de medição de operação na plenitude do SERVIÇO contratado pré-estabelecido entre CONTRATANTE e CONTRATADA que atesta a competência e capacidade técnica da CONTRATADA em oferecer o SERVIÇO de qualidade a CONTRATANTE em condições normais de uso. Para tanto, fica celebrado entre ambas as partes que o SERVIÇO deve:
- 14.2) O SERVIDOR deve permanecer acessível a Internet em 99% do mês salvo exceções aqui discriminadas como bloqueio de IP proveniente de tentativa de acesso equivocado com credenciais e/ou uso excessivo de recursos por parte do CONTRATANTE ao qual é monitorado pelo "firewall", problemas ou dificuldades técnicas geradas pela conexão de Internet do CONTRATANTE.
- 14.3) Em caso do SERVIÇO ficar abaixo do nível "SLA" contratado pela CONTRATANTE a mesma terá como direito a restituição do valor pago durante o período ao qual foi auferido a medição do "uptime" na forma de crédito tendo estendido o período de renovação na forma de 30 dias para frente.

15º) DA RESCISÃO DO CONTRATO

- 15.1) O CONTRATANTE autoriza expressamente a CONTRATADA a notificá-la de sua inadimplência em caso de atraso de qualquer verba decorrente do presente contrato, por meio de e-mail e/ou telefone, utilizando para tanto, os dados fornecidos pelo CONTRATANTE.
- 15.2) O PLANO contratado poderá ser suspenso de pleno direito pela CONTRATADA, independente de notificação prévia, no caso de atraso de pagamento decorrente do presente contrato por período igual ou superior a 7 (sete) dias contados a partir do vencimento.
- 15.3) O PLANO contratado poderá ser encerrado e todos os arquivos excluídos de pleno direito do SERVIDOR a partir do 21º (vigésimo primeiro) dia de atraso, através de notificação prévia por e-mail. No caso de exclusão da CONTA a CONTRATADA não é responsável por backup dos dados e arquivos pelo CONTRATANTE hospedado. Para novas CONTAS abertas e em período contemplado pela Lei nº 8.078 a CONTA contratada será suspensa no SERVIDOR no 8º (oitavo) dia após a contratação caso não seja efetuado o pagamento da contratação até seu vencimento.
- 15.4) Em caso de troca de "DNS" para outro SERVIDOR ou após o vencimento do CONTRATO o domínio da CONTA do CONTRATANTE apontar ou redirecionar para outro SERVIDOR, A CONTRATADA reserva-se o direito do

encerramento imediato da CONTA no SERVIDOR já que o SERVIÇO não está mais sendo utilizado pelo CONTRATANTE e o SERVIÇO não foi renovado mediante pagamento do SERVIÇO. Excluem-se desse quesito os CONTRATANTES sabidamente e notificados que fazem uso de sua CONTA apenas com o acesso via IP e não através de DNS.

15.5) A CONTRATADA se reserva o direito de suspender sem notificação prévia o SERVIÇO à CONTRATANTE quando, a critério da CONTRATADA tiver dúvidas razoáveis, a seu critério, sobre a boa-fé da CONTRATANTE ou sobre os dados cadastrais utilizados para a contratação do SERVIÇO, ficar caracterizada infração contratual, uso indevido pela CONTRATANTE do SERVIÇO, ou quando julgar necessário fazê-lo para proteger os interesses da CONTRATADA e de seus CONTRATANTES, bem como para preservar a integridade do SERVIDOR ou para evitar a ocorrência de crimes.

15.6) Ocorrida a suspensão, o CONTRATANTE será notificada dos motivos e do prazo que a mesma terá para efetuar as alterações necessárias sob sua responsabilidade que possibilitem a liberação do SERVIÇO. Caso a CONTRATANTE não as faça o presente contrato será rescindido de pleno direito sem notificação prévia e sem reembolsar o CONTRATANTE pelo valor já pago.

15.7) Qualquer uma das partes poderão rescindir de pleno direito o presente contrato no caso de falência, concordata, liquidação judicial ou extrajudicial ou de desacordo operacional. Rescindido o presente contrato, por qualquer que seja o motivo, a CONTRATADA não fica obrigada a manter disponível, funcional, acessível ou armazenar uma cópia de segurança de dados, arquivos ou informações de qualquer natureza que pertençam ou estejam relacionadas à CONTRATANTE e que tenham sido colocadas, armazenadas ou geradas nos equipamentos da CONTRATADA.

16º) DO SIGILO E CONFIDENCIALIDADE DOS DADOS

16.1) A CONTRATADA através de sua Política de Privacidade garante legalmente a privacidade dos dados cadastrais, financeiros e operacionais durante e após o presente contrato de seu CONTRATANTE bem como defini que quanto ao SERVIÇO:

16.2) As credenciais de login ao SERVIÇO serão enviados pela CONTRATADA durante a abertura da conta no sistema para o endereço eletrônico e-mail informado. No caso de perda das credencias de acesso, cabe a CONTRATADA a geração de uma nova senha e o envio para o e-mail do CONTRATANTE.

16.3) As partes acordam que as informações constantes da CONTA ora hospedado, dos e-mails que por ele trafegarem e dos bancos de dados utilizados pela CONTRATANTE estão cobertas pela cláusula de sigilo e confidencialidade, não podendo a CONTRATADA, ressalvados os casos de ordem judicial, revelar as informações a terceiros.

16.4) A CONTRATADA não será responsável por violações dos dados e informações acima referidas resultantes de atos de funcionários, prepostos ou de pessoas autorizadas pela CONTRATANTE e nem daquelas resultantes da ação criminosa ou irregular de terceiros fora dos limites da previsibilidade técnica do momento em que vier a ocorrer.

16.5) A CONTRATADA reserva-se o direito de informar dados confidenciais como credenciais de login ou outras informações cobertas pelo sigilo somente através do e-mail do responsável pela contratação do SERVIÇO ou no caso de atendimento por chat ou telefone mediante a apresentação do "PIN" pessoal e intransferível.

16.6) A guarda da senha para acesso ao sistema é de exclusiva responsabilidade do CONTRATANTE, não cabendo à CONTRATADA nenhuma responsabilidade pelo seu uso indevido.

17º) DAS DISPOSIÇÕES GERAIS

17.1) O CONTRATANTE não poderá transferir, vender, terceirizar ou locar no todo ou em parte quaisquer direitos ou obrigações sobre a CONTA, desde que autorizado formalmente por escrito pela CONTRATADA.

17.2) A CONTRATADA poderá promover alterações, inclusões e exclusões de cláusulas e condições de contratação do referido contrato mediante a notificação por e-mail e posterior publicação do novo contrato no site da CONTRATADA 30 dias antes.

17.3) O novo contrato substituirá o contrato anteriormente vigente.

17.4) O pagamento da contratação ou renovação de uso do SERVIÇO deverá ser considerada como aceite por parte do CONTRATANTE.

17.5) A partir da data da publicação ou alteração do presente contrato para fins de nova contratação o novo CONTRATANTE já aceita as cláusulas do contrato vigente publicado.

17.6) Caso não seja possível realizar a notificação devido às falhas nos dados cadastrais oferecidos pela CONTRATANTE, a mesma será considerada notificada bem como a não confirmação da aceitação após envio do presente contrato para o e-mail cadastrado e comprovadamente entregue.

17.7) Com a aceitação do contrato pela CONTRATANTE, fica ciente desde já que estorno de valores já pagos pelo período contratado somente serão realizados em caso de problemas no SERVIDOR ou dificuldades que a CONTRATADA não consiga cumprir o presente contrato. Para todos os demais os valores pagos não serão reembolsados em caso de rescisão unilateral do CONTRATANTE por motivos alheios ao acima discriminados.

17.8) Declaram que o aceite eletrônico dado pelo CONTRATANTE neste contrato, acrescido do pagamento da primeira cobrança, independente do plano escolhido, implica na aceitação de todas as cláusulas e condições aqui pactuadas.

18º) DO COMPROMISSO ARBITRAL

18.1) As partes se comprometem a submeter quaisquer divergências através do atendimento por escrito disponíveis para ambas as partes até ser encontrada uma solução para a divergência. Não havendo acordo ou solução o caminho a ser adotado será o da arbitragem antes de recurso ao judiciário. Fica eleito o Fórum de Porto Alegre no Estado do Rio Grande do Sul para dirimir eventual controvérsia oriunda do presente contrato, com renúncia a qualquer outro, por mais privilegiado que seja.