

CONTRATO PADRÃO DE HOSPEDAGEM DE SITES

VERSÃO 2/2017

ÚLTIMA ATUALIZAÇÃO 14 DE ABRIL DE 2017.

**INSTRUMENTO PARTICULAR DE CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE HOSPEDAGEM DE SITES**

**ÍNDICE DO CONTRATO**

01. Ativação de Contas / Transferência de Contas
02. Conteúdo
03. Política de Tolerância Zero Contra SPAM
04. Informações Sobre Pagamentos
05. Backups (Cópias de Segurança)
06. Cancelamentos e Reembolso
07. Utilização dos Recursos
08. Utilização de Tráfego (Bandwidth)
09. Contas Compartilhadas
10. Indenização
11. Suporte a Aplicações de Terceiros
12. Condições Adicionais
13. Quebra de Sigilo para Aplicação da Lei
14. Mudanças nos Termos de Serviço
15. Utilização dos Templates do Aplicativo Criador de Sites
16. Dos Registros de Domínios Nacionais e Internacionais

**01. Ativação de Contas / Transferência de Contas**

Sua conta será ativada de acordo com as informações preenchidas via formulário online ou passadas por telefone/e-mail. Com base nessas informações realizaremos o seu cadastro em nosso sistema de Gestão de Clientes e sistema Financeiro para emissão de suas faturas. O e-mail informado no cadastro será utilizado para comunicação entre a MÍDIALINE e o cliente, portanto é responsabilidade do cliente

manter seu cadastro sempre atualizado nos informando as devidas alterações a serem realizadas caso mude alguma informação ou a mesma esteja incorreta.

### **Transferência de Contas**

A MÍDIALINE 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.

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 a taxas.

Em caso de dúvidas, por favor entre em contato: [atendimento@midialine.com.br](mailto:atendimento@midialine.com.br)

Fornecer informações de identificação falsas resultará na suspensão e/ou cancelamento de sua conta.

Para qualquer tipo de contratação feita com cartão de crédito, 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.

**Importante:** não bloqueie nossos e-mails de contato, evitando assim que os mesmos caiam nas pastas "Lixo Eletrônico", "Spam" de seu provedor. Lembre-se de adicionar os endereços da MÍDIALINE em sua lista de “Remetentes confiáveis”.

## **02. Conteúdo**

**Não é permitido em hipótese alguma** sites de leilões e jogos em servidores compartilhados e VPS.

Todos os serviços oferecidos pela MÍDIALINE são para propósitos legais. O cliente deve concordar em isentar a MÍDIALINE 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 [atendimento@midialine.com.br](mailto:atendimento@midialine.com.br) com todas as informações pertinentes ao caso.

**Exemplos de materiais inaceitáveis em planos de hospedagem compartilhada:**

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, 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/divulgem qualquer tipo de malware (pragas virtuais), e todo e qualquer tipo de site que promova/divulgue atividades ilegais. Uma conta compartilhada 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.

Nós nos reservamos o direito de recusar a prestação de serviço ou disponibilidade de recursos a qualquer indivíduo. Qualquer material que julgarmos como sendo obsceno, ilegal ou que viole os presentes termos de serviço será removido dos nossos servidores com ou sem aviso prévio. Há uma tolerância máxima de 48 horas para que o cliente responda qualquer e-mail que lhe for enviado através de nosso endereço. Deixar de responder um e-mail enviado pelo departamento de denúncias em até 48 horas poderá resultar na suspensão ou encerramento de sua conta. Todos os assuntos relacionados a denúncias devem ser tratados via 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 [atendimento@midialine.com.br](mailto:atendimento@midialine.com.br), 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 expressamente proibido hospedar qualquer tipo de conteúdo do tipo pirâmide. Bem como TelexFree, BBOM etc.

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.

Clique [aqui](#) para gerar senhas aleatórias.

### **03. Política de Tolerância Zero Contra SPAM**

A MÍDIALINE 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.

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 MÍDIALINE 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.

### **04. Informações Sobre Pagamentos**

Todos os nossos planos são pós-pagos, isso significa que: a partir do momento em que o cliente solicita o cancelamento dos serviços ou transferência de conta; o mesmo deve pagar o valor proporcional referente ao período utilizado. Caso isso não ocorra, a MÍDIALINE fica no direito de não fornecer as informações para transferência e alterar as senhas de acesso ao cPanel, Branco de Dados, FTP entre outras.

O cancelamento deve ser formalizado via e-mail ([atendimento@midialine.com.br](mailto:atendimento@midialine.com.br)) o envio da solicitação realizada através deste e-mail assegura a MÍDIALINE 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.

Enviaremos as faturas até o dia 05 (cinco) de cada mês, com vencimento para o dia 10 (para alterar sua data de vencimento entre em contato [atendimento@midialine.com.br](mailto:atendimento@midialine.com.br)), a MÍDIALINE reserva-se no direito de enviar SMS de cobrança ao cliente lembrando-o do vencimento de sua fatura, assim como e-mails em datas próximas ao vencimento.

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).

No caso de pagamentos via boleto bancário, os boletos vencidos terão a segunda via gerada com acréscimo de 2% – percentual referente a cobrança de multa por atraso e juros de mora de 0,033% ao dia.

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.

Contas suspensas por inadimplência financeira por mais de 120 dias (4 meses) serão removidas do servidor automaticamente, não podendo o cliente requerer o seu backup, mesmo após o pagamento.

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

## **05. Backups (Cópias de Segurança)**

Realizamos e mantemos pelo prazo de 07 (sete) dias o backup (cópia de segurança), de modo que no oitavo dia será inutilizado (sem possibilidade de recuperação) o backup do primeiro dia e assim sucessivamente, das informações de todo o ambiente de hospedagem, sem diferenciação dos clientes, que serão tratados de forma integral e indivisível. A utilização do backup constitui prerrogativa exclusiva da MÍDIALINE para garantia de restauração dos dados, cuja eventual perda decorra de falha na prestação do serviço por parte da MÍDIALINE.

Apesar da realização do Backup pelo nosso data center a MÍDIALINE 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.

Caso o cliente necessite da restauração de qualquer backup, cobramos uma taxa de R\$ 100,00 para este procedimento. Este procedimento não é garantido, o cliente deve concordar em manter em local seguro o seu próprio backup.

O cliente não é informado sobre sucesso ou fracasso da rotina de backup devido ser um serviço constante.

## **06. Cancelamentos e Reembolso**

Os clientes podem solicitar o cancelamento de uma conta a qualquer momento nos informando pelo e-mail [atendimento@midialine.com.br](mailto:atendimento@midialine.com.br)

Não há reembolso nos planos contratados de hospedagem compartilhada, apenas em VPS, Servidor Dedicado e outros serviços previstos em contrato.

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

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 mensal do produto (sem o desconto de ciclo maior que o mensal que existe na maioria dos produtos).

Recomendamos a leitura do item **01. Ativação de Contas / Transferência de Contas** para maiores informações quanto a ativação dos serviços / transferência.

## **07. Utilização dos Recursos**

Usuários de servidores compartilhados NÃO podem:

- A) 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;
- B) Rodar aplicativos stand-alone no servidor. Isso inclui todo e qualquer tipo de daemon, como por exemplo IRCd;
- C) Executar em servidores compartilhados qualquer tipo de web-spyder ou indexador (incluindo Google Cash / AdSpy);
- D) Executar qualquer aplicação que interaja com redes de IRC (Internet Relay Chat);
- E) 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;
- F) Participar de qualquer atividade de compartilhamento de arquivos (file-sharing) ou atividades peer-to-peer (p2p);
- G) Executar qualquer tipo de servidor de jogos, como por exemplo Counter-Strike, Half-Life, Battlefield1942, etc;
- H) Hospedar quaisquer tipos de programas executáveis (extensão .exe, .com, .bat, etc) que possam ser ou estar contaminados por vírus;
- I) Agendar tarefas (cron jobs) com intervalos inferiores a 15 minutos;
- J) 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.
- L) É inadmissível hospedar qualquer tipo de arquivos de phishing em nossos servidores, tanto compartilhados como servidores dedicados. Qualquer prática desse gênero que seja identificada, iremos remover a conta automaticamente de nossos servidores e o plano será cancelado, não tendo qualquer direito de reembolso.

## **08. Utilização de Tráfego (Bandwidth)**

Todos os nossos planos de hospedagem compartilhada possui tráfego mensal (visitas ao site) ilimitado.

## **09. Contas Compartilhadas**

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 MÍDIALINE 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.

## **10. Indenização**

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

- A) qualquer dano a pessoa ou propriedade decorrente de comercialização de produtos e/ou serviços divulgados ou distribuídos através dos planos contratados;
- B) qualquer material divulgado/distribuído pelo cliente que possa infringir leis nacionais e/ou internacionais, incluindo leis de direitos autorais e propriedades intelectuais;
- C) infração de Copyright;
- D) 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.

## **11. Suporte a Aplicações de Terceiros**

A MÍDIALINE não oferece suporte a aplicações de terceiros, seja em qualquer situação, plataforma ou linguagem de programação (ASP, PHP, .NET, Javascript, Google G Suite (Google Apps) e etc).

## **12. Condições Adicionais**

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

## **13. Quebra de Sigilo para Aplicação da Lei**

A MÍDIALINE 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 repassadas mediante solicitação de órgãos competentes, sem que o cliente esteja ciente ou seja

notificado. A MÍDIALINE tem o absoluto interesse em contribuir para que as leis sejam sempre devidamente cumpridas.

#### **14. Mudanças nos Termos de Serviço**

A MÍDIALINE se reserva o direito de revisar suas políticas de serviços a qualquer instante.

#### **15. Utilização dos Templates do Aplicativo Criador de Sites**

Não é permitida a comercialização dos templates gratuitos de propriedade da MÍDIALINE, sendo permitido apenas o uso pessoal exclusivamente para clientes com contas ativas na MÍDIALINE.

#### **16. Dos Registros de Domínios Nacionais e Internacionais**

Caso o seu domínio esteja registrado conosco, nós enviaremos a sua fatura de Renovação de Domínio com antecedência, no entanto, havendo atraso no pagamento da renovação dos domínios nacionais e internacionais não podemos nos responsabilizar pela perda dos mesmos.

Todas as nossas Políticas e Contratos estão disponíveis através da URL:  
[www.midialine.com.br/documentos](http://www.midialine.com.br/documentos) no qual você pode localizar no rodapé do nosso site em todas as páginas de navegação.