

CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS

De um lado, **PAGLIA HOST BRASIL** pessoa jurídica de direito privado, inscrita no CNPJ sob o nº: 00.811.715/0001-24, sediada na Rua Enéas de Barros, nº 490 - SL 01 - São Paulo/SP, doravante denominada **CONTRATADA** e de outro lado, pessoa física, doravante denominado **CONTRATANTE**, cadastrado através do *site* www.pagliahost.com.br cujas informações prestadas são de sua exclusiva responsabilidade e encontram-se armazenadas no banco de dados da **CONTRATADA** em um perfil cadastral do cliente.

CLÁUSULA PRIMEIRA – DO OBJETIVO CONTRATUAL

Parágrafo único: 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 e sites, assim como o armazenamento de conteúdo(s) eletrônico(s) nos servidores da **CONTRATADA** de propriedade e responsabilidade do **CONTRATANTE**, a 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 **PAGLIA HOST BRASIL** como somente prestação de serviços.

CLÁUSULA SEGUNDA – DO PRAZO

Parágrafo único: Este contrato estará em sua plena eficácia e vigência enquanto o perfil cadastral do **CONTRATANTE** estiver ativo no banco de dados da **CONTRATADA** e houverem serviços ativos, faturas pendentes ou chamados de suporte (*tickets*) em aberto de responsabilidade do **CONTRATANTE** no sistema e/ou banco de dados da **CONTRATADA**.

CLÁUSULA TERCEIRA – NOVAS CONTRATAÇÕES

Parágrafo primeiro: Para assinar qualquer tipo de serviço conosco ou para se registrar no site da **CONTRATADA** é necessário ler todo este termo, compreendê-lo e manifestar a concordância com todo o conteúdo aqui apresentado; bem como possuir as capacidades legais necessárias para firmar contrato, ou possuir autorização de guardião ou responsável legal mediante tutela de menor ou relativo incapaz.

Parágrafo segundo: A CONTRATANTE fica responsável por manter todos os seus dados de cadastro atualizados na Central do Cliente e também, de que todos os dados informados são verdadeiros, sob penas legais. Caso a CONTRATADA verifique que os dados cadastrados no site não condizem com a realidade do CONTRATANTE, a mesma deverá notificar o CONTRATANTE para que informe e comprove os dados corretos no prazo de 03 dias, e na falta deste, fica facultado à CONTRATADA o imediato encerramento do contrato, bem como a exclusão do cadastro do CONTRATANTE no banco de dados.

Parágrafo terceiro: O prazo máximo para disponibilização de um serviço é de 72 horas úteis. Em caso de descumprimento do prazo, o CONTRATANTE poderá solicitar um reembolso do valor total do pagamento, desde que em concordância com os demais termos deste contrato.

Parágrafo quarta: O CONTRATANTE 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 ou circunstância.

Parágrafo quinto: Os serviços disponibilizados gratuitamente não possuem qualquer tipo de garantia e podem ser cancelados ou encerrados a qualquer momento pela CONTRATADA sem aviso ou justificativa.

Parágrafo sexto: É expressamente proibido utilizar os serviços fornecidos pela CONTRATADA de maneira que desrespeite os registros de marcas e patentes e/ou infringir termos de direitos autorais. Isso inclui, mas não se limita a divulgação e distribuição não-autorizada de músicas, livros, vídeos, fotografias ou qualquer outro material com direitos autorais. A venda e/ou divulgação de qualquer produto ilícito resultará no imediato cancelamento da conta do CONTRATANTE.

Parágrafo sétimo: É facultado a CONTRATADA possui a faculdade de aceitar ou não a prestação de serviços a qualquer indivíduo. Qualquer material que seja considerado obsceno, ilegal ou que viole os presentes termos de serviço será removido dos nossos servidores com ou sem aviso prévio. O cliente tem 48 horas para responder qualquer e-mail que lhe for enviado através de nosso sistema de tickets. Todos os assuntos relacionados a denúncias devem ser tratados via ticket ou e-mail e ser respondido em até 48 horas. Deixar de responder um e-mail enviado pelo departamento de denúncias resultará na suspensão ou encerramento de sua conta.

CLÁUSULA QUARTA – REGISTRO E ALTERAÇÕES

Parágrafo único: Poderá a CONTRATADA de forma unilateral e sem aviso prévio, promover alterações nas cláusulas e condições do presente termo, mediante o

registro de um novo contrato padrão que substituirá o anterior, sendo disponibilizado eletronicamente de imediato através do endereço eletrônico <https://pagliahost.com.br/termos.pdf> entrando em vigor imediatamente após sua divulgação.

CLÁUSULA QUINTA – FORO DE ELEIÇÃO

Parágrafo único: Para dirimir quaisquer controvérsias oriundas deste contrato, as partes elegem o foro da comarca de São Paulo/SP.

CLÁUSULA SEXTA – DA PRIVACIDADE

Parágrafo primeiro: A CONTRATADA não irá vender, distribuir, revelar, ou tornar disponível qualquer informação ou conteúdo do CONTRATANTE, exceto em caso solicitação judicial, investigações, ou mediante solicitação do guardião ou responsável legal caso o CONTRATANTE seja relativamente ou totalmente incapaz, bastando apenas comprovar a guarda legal ou parentesco de primeiro grau com o menor/incapaz.

Parágrafo segundo: O CONTRATANTE declara estar ciente e concorda que para a efetiva prestação de serviços, é necessário que a CONTRATADA colete determinadas informações do CONTRATANTE e de seus usuários, tais como o endereço de IP, localização de acesso, bem como o armazenamento de cookies em seu computador, contribuindo assim para uma melhor garantia e segurança à sua conta, sendo possível identificar de precisamente a legitimidade dos acessos ao perfil do CONTRATANTE.

Parágrafo terceiro: A CONTRATADA possui o direito de investigar e analisar todo e qualquer arquivo e/ou dado hospedado em qualquer um dos serviços fornecidos, todavia, a CONTRATADA não está autorizada a utilizar estes dados, ou tomar vantagem de qualquer forma do conteúdo do CONTRATANTE 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.

CLÁUSULA SÉTIMA – DA UTILIZAÇÃO

Parágrafo primeiro: Os conteúdos que se encaixam nas categorias listadas nesta seção, não são permitidos de forma alguma nos serviços fornecidos pela CONTRATADA, sendo de total responsabilidade do CONTRATANTE.

Parágrafo segundo: A CONTRATADA está autorizada a investigar e analisar qualquer dado hospedado em seus servidores em caso de denúncias ou suspeita de utilização irregular.

Parágrafo terceiro: A CONTRATADA poderá remover total e permanentemente, bem como suspender ou congelar de forma irrefutável e irrevogável a prestação de serviços caso ocorra a quebra destas cláusulas por utilização ou hospedagem de qualquer um dos conteúdos não permitidos. Destaca-se que nesses casos, o CONTRATANTE não terá direito a reembolso de qualquer valor pago, a recuperação de qualquer dado hospedado ou qualquer serviço contratado.

Parágrafo quarto: Os serviços da CONTRATADA deverão ser utilizados apenas para propósitos legais, sob pena do encerramento do presente termo.

Parágrafo quinto: Fica expressamente vedada a transmissão, armazenamento ou distribuição de qualquer informação, dados ou materiais que violem qualquer norma do ordenamento jurídico brasileiro ou canadense. Incluindo até mesmo o material protegido por *copyright*, *trademark* (marca registrada), *trade secret* (segredo de comércio) ou outro direito de propriedade intelectual utilizado 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 Beauharnois do Canadá ou as leis do Brasil. Exemplifica-se alguns conteúdos não permitidos: Software pirateado, esquema piramidal financeiro, programas de hackers ou arquivos de sites de warez, mp3 (exceto mp3 legal, mediante autorização de licença para uso), bots de IRC, conteúdo de propaganda hackativista, e similares.

Parágrafo sexto: É irregular a utilização dos serviços para ações hackers, tais como ataques de negação de serviços (DOS), ataques distribuídos de negação de serviço (DDOS), SPAM, DDOS, *bruteforce*, IRC Bots, Scripts de web-proxy e/ou de navegação anônima (anonymizers), programas pirateados (nulled), sites e fóruns que divulguem ou distribuam cracks/cheats/warez, arquivos executáveis (*.exe, *.com, *.msi, etc) e de imagens de disco (*.img, *.iso, *.nrg, *.bin, etc), arquivos compactados com mais de 200mb, mirrors (espelamentos de outros sites), repositório de dados, serviços de banners rotativos, servidores de afiliação, topsites, escrow, HYIP/PIAR (Programas de Investimento de Alto Risco), sites de investimentos como Forex e e-Gold Exchange, sistemas de trocas de visitas, programas fraudulentos, sites de loterias, MUD/RPG, sites que estimulam racismo, ódio ou fanatismo, sites direcionados a hackerismo, scripts maliciosos, sites que hospedem ou divulguem qualquer tipo de malware, todo e qualquer tipo de site que promova ou divulgue atividades ilegais.

- a) Potenciais ameaças a menores é estritamente proibido, incluindo mas não se limitando a pornografia de crianças ou conteúdo percebido como sendo pornografia de infantil. Qualquer conta que divulgue ou hospede materiais

com este tipo de conteúdo, será suspensa imediatamente sem aviso prévio e as informações do cliente serão levadas ao conhecimento das autoridades competentes.

- b) Qualquer 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 vedado também, a utilização de qualquer tipo de software ou ação maliciosa que provoque uma sobrecarga nos servidores ou rede da CONTRATADA propositalmente.

Parágrafo sétimo: 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 para:

- i) A formação de redes privadas entre servidores dedicados, com fins de usos compatíveis e legais, que não violem as demais cláusulas deste contrato;
 - ii) 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 CONTRATADA, por e-mail, *ticket de suporte*, ou eventual alteração por meio de outra cláusula deste contrato.
- a) A utilização de serviços VPNs e proxys será permitida somente nos conformes das políticas de tráfego vigentes, desde que com a limitação de tráfego imposta nas políticas, se houver, e no que couber.
 - 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\$70,00/dia.
 - c) Se constatada a utilização irregular de VPNs, proxys, e afins, sem prévia notificação a CONTRATADA, poderá ocorrer incidência de multa nos conformes da alínea b) deste parágrafo, além de possível suspensão, congelamento ou término dos serviços, ou da limitação de tráfego e cobrança de tráfego adicional, caso o tráfego total utilizado exceda os limites impostos nas políticas de tráfego vigentes.

Parágrafo oitavo: O 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.

Parágrafo nono: A CONTRATADA atuará unilateralmente como árbitro para decidir se o seu conteúdo é válido ou não, e qual ação será aplicada caso ocorra a violação dos termos ora acertados.

Parágrafo décimo: O CONTRATANTE é o único responsável pela integridade dos dados e *backups* de seus serviços.

Parágrafo décimo primeiro: A CONTRATADA oferece a assinatura de backups automatizados para alguns dos serviços; estes backups serão oferecidos ao CONTRATANTE apenas até a suspensão, encerramento ou congelamento de seus serviços, isto é, após a suspensão ou encerramento de seu serviço, estes *backups* serão deletados sem a possibilidade de recuperação.

Parágrafo décimo segundo: Não obstante a CONTRATADA realize ações preventivas para proteger os dados dos 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.

Parágrafo décimo terceiro: A CONTRATADA se dedica a atender o CONTRATANTE com todo o respeito e compreensão possível. Caso o CONTRATANTE tente prejudicar este atendimento com o envio de vários tickets momentaneamente relacionados ao mesmo assunto por repetidas vezes (*flood*); com o envio de conteúdo difamatório ou que ofendam direta ou indiretamente a CONTRATADA, ou outras formas de ofensa e/ou tentativa de perturbar o nome da empresa, poderão resultar no encerramento de todos os serviços hospedados em sua conta sem qualquer possibilidade de reembolso, backups, indenização ou recuperação de dados perdidos, ficando sujeito inclusive à responder criminalmente e civilmente pelos atos praticados.

Parágrafo décimo quarto: 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 e-mail 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 encaminhados ao CONTRATANTE sendo o único responsável por se manter atualizado e ciente destes e-mails, bem como em relação a suas faturas em aberto, serviços a vencer, e etc.

Parágrafo décimo quinto: O CONTRATANTE declara estar ciente que em hipótese alguma poderá um serviço de hospedagem ultrapassar 10% da utilização da CPU por períodos superiores a 90 segundos, e caso ocorra, poderá resultar em suspensão/finalização do serviço, sem direito a reembolso.

Parágrafo décimo sexto: A CONTRATADA aplica a política de tolerância zero contra envio de e-mail não solicitado, grande volume de e-mail e spam, e “safe lists” e “double opt-in” serão considerados e tratados como spam. Qualquer usuário que envie com habitualidade spam terá sua conta encerrada independentemente de aviso prévio.

I – Sites que são divulgados ou que divulgam através de SPAM (*Spamvertised*) não poderão de maneira alguma ser hospedados nos servidores da CONTRATADA. Esta norma inclui, mas não se limita a SPAM enviados via fax, e-mail, mensagens instantâneas ou *usenet/newsgroups*. Nenhuma organização ou entidades listadas no ROKSO poderá utilizar nossos serviços de hospedagem. Caso um dos IPs da CONTRATADA entre em uma *blacklist* proveniente de ação/omissão do CONTRATANTE, o contrato de prestação será imediatamente suspenso ou encerrado.

II – Fica reservado à CONTRATADA o direito de solicitar mudanças (ou desativar quando necessário) qualquer website, conta, banco de dados, ou outro componente que não cumpra com as políticas estabelecidas.

Parágrafo décimo sétimo: Fica expressamente vedado o uso de:

- a) Executar aplicações de chat com interação em tempo real que utilizem recursos do servidor. Serviços hospedados remotamente são permitidos;
- b) Executar um processo *stand-alone* no servidor. Isso inclui todos os *daemons* como IRCd;
- c) Executar qualquer software que tenha interação com redes IRC (Internet Relay Chat);
- d) Executar qualquer aplicação bit torrent, tracker ou semelhantes. Entretanto, é permitido o uso de Inks para torrents legalizados, mas não é permitido hospedá-los em nossos servidores;
- e) Participar de qualquer atividade de compartilhamento de arquivos ou atividades *peer-to-peer* (p2p)
- f) Executar qualquer servidor de jogos como counter-strike, half-life, battlefield1492, etc. (Exceto nos planos de jogos online).
- g) Agendar tarefas (Cron Jobs) com intervalos menores que 15 minutos.
- h) Utilizar quaisquer recursos para criptomoedas/mineração, sem exceção.

CLÁUSULA OITAVA - DOS PAGAMENTOS E REEMBOLSOS

Parágrafo primeiro: O CONTRATANTE pagará à CONTRATADA os valores pertinentes aos serviços prestados e/ou fornecidos

Parágrafo segundo: 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.

Parágrafo terceiro: Em casos de fraude, disputas ou *chargebacks* a CONTRATADA poderá suspender todo e qualquer serviço do CONTRATANTE, independentemente da real quitação dos demais serviços.

- a) Caso de disputas ou chargebacks sejam decididas a favor da CONTRATADA, será facultado a mesma realizar o encerramento do presente contrato sem qualquer reembolso.
- b) Caso de disputas ou chargebacks sejam decididas em favor do CONTRATANTE, o presente contrato será encerrado, sendo facultado à CONTRATADA tomar medidas judiciais e administrativas para realizar a cobrança dos valores devidamente atualizados e corrigidos estando sujeito a penalidades criminais e/ou indenização reparatória.
- c) Não obstante a CONTRATADA considere como quitada qualquer fatura onde inicialmente houve o pagamento, em casos de fraude, disputas ou chargebacks a mesma poderá atualizar o sistema registrando o débito do CONTRATANTE.

Parágrafo quarto: O CONTRATANTE está ciente que a adição de saldos (fundos/crédito) não é reembolsável de forma alguma.

Parágrafo quinto: Fica facultado ao CONTRATANTE o pleno gozo do seu direito de arrependimento estabelecido no artigo 49 do Código de Defesa do Consumidor Brasileiro, desde que respeitado o prazo legal de 7 dias após a entrega do produto. O reembolso será efetuado pelo mesmo método de pagamento originário do pagamento, a não ser em casos de impossibilidade, em que o reembolso será realizado em qualquer conta bancária na titularidade do CONTRATANTE, por solicitação do mesmo, exceto nos seguintes casos:

- a) Produto/serviço já utilizado ou acessado;
- b) Produto/serviço contratado seja de propriedade intelectual e/ou serviços de mão de obra (ex.: serviços de manutenções, criação de arquivos em geral, customizações, personalizações, etc.);
- c) Por má utilização ou o não conhecimento do cliente sobre o produto;

- d) Falta de conhecimento para uso do produto/serviço.

Parágrafo sexto: Não será oferecido reembolso em caso de violação do presente contrato de prestação de serviços.

Parágrafo sétimo: O CONTRATANTE é responsável de manter em dia os pagamentos referentes aos serviços contratados, bem como o envio de confirmação, caso seja efetuado o pagamento por métodos que exijam comprovação (pagamentos realizados através de depósito/transferência bancária).

- a) Entretanto, a CONTRATADA oferece uma carência de 2 dias corridos para que os pagamentos referentes aos serviços contratados possam ser realizados e/ou confirmados. Todavia, uso deste período de carência fica expressamente reservado à CONTRATADA, sendo uma cortesia ao CONTRATANTE, e não obrigatório, o uso habitual do prazo de 2 dias será analisado pela CONTRATADA de acordo com o histórico do CONTRATANTE e também do serviço contratado. Ultrapassado este período, haverá suspensão dos serviços referentes ao plano inadimplente.
- b) Após a quitação dos débitos (mediante devida comprovação), sua conta será reativada em até 1 dia útil.
- c) Fica facultado à CONTRATADA o direito de cobrar multa/juros por atrasos no pagamento, ressaltando que os 2 dias de carência mencionados é para suspensão do serviço, isso não isenta o cliente das taxas/juros. As taxas/juros cobrados por atrasos no pagamento é de 2.00% (fixo) do valor total da fatura.
- d) A CONTRATADA também se reserva no direito de cobrar taxas ou reduzir o valor dependendo da forma de pagamento, conforme estabelecido na Lei nº 13.455/2017 sendo uma taxa de 4,99% do valor da fatura + R\$ 0,60 (por fatura) para pagamentos realizados através de Cartão de Crédito (PayPal); e uma taxa de R\$ 2,40 por transação para pagamentos realizados através de Boleto Bancário.
- e) Ao assinar quaisquer planos nas condições mensais, trimestrais, semestrais e anuais caso haja cancelamento após os 7 dias do direito de arrependimento, não haverão reembolsos dos anos, meses ou dias faltantes, vez que os planos serão válidos até a última data vigente de vencimento.

Parágrafo oitavo: É facultado à CONTRATADA o direito de alterar a qualquer momento os preços listados no site da PAGLIA HOST BRASIL e/ou modificar os recursos oferecidos nos planos. Todavia, deverá ser realizado um comunicado com no mínimo 30 dias de antecedência informando sobre os novos valores através do e-mail de cadastro do cliente.

Parágrafo nono: Não havendo manifestação da vontade do CONTRATANTE em proceder com o cancelamento de determinado serviço realizado na Central do Cliente, 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.

- a) O envio da solicitação de cancelamento assegura à CONTRATADA o direito de excluir imediatamente as contas referentes ao plano cancelado, sendo uma operação irreversível, portanto o CONTRANTE só deverá solicitar o cancelamento de sua conta após realizar os devidos backups.
- b) Fica vedado à CONTRATADA a cobrança de quaisquer valores decorrentes de serviços ofertados após a formalização do pedido de cancelamento do CONTRATANTE.
- c) Não manifestando vontade contrária ulterior a geração de qualquer fatura recorrente, recai sobre o CONTRATANTE a responsabilidade de quitar quaisquer débitos gerados por meio de faturamento recorrente referente a serviços previamente contratados, nos conformes do ato da compra.

Parágrafo décimo: Não estão sujeitos à reembolso os seguintes serviços:

- a) Serviços nos quais se enquadram como “mão-de-obra” ou “horá-técnica” não terão direitos à reembolso, uma vez que o serviço já foi executado e/ou o CONTRATANTE poderá ficar com os arquivos sem que haja devolução, os serviços que se enquadram são: criação de patch, criação de autopatcher, instalação de FluxCP, pacotes de NPCs, emulador eAmod e/ou qualquer outro serviço no qual seja executado pelo técnico que não tenha como o CONTRATANTE devolver o produto e nem a empresa (PAGLIA HOST BRASIL) cancelar o acesso.
- b) Desistência por parte do CONTRATANTE por serem produtos pré-pagos, ou seja, precisam ser pagos antes do uso;
- c) O registro de domínios nacionais ou internacionais, uma vez que os mesmos são válidos por 12 meses e registrados diretamente nos órgãos responsáveis.

Parágrafo décimo primeiro: Caso a CONTRATADA fique impossibilitada de prestar os serviços contratados pelo CONTRATANTE por sua única e exclusiva culpa, por um prazo superior a 72 horas consecutivas, fica facultado ao CONTRATANTE solicitar o reembolso do valor pertinente.

Parágrafo décimo segundo: 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.

CLÁUSULA NONA - DAS RESPONSABILIDADES

Parágrafo primeiro: 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.

Parágrafo segundo: As partes concordam que ocorrendo a violação qualquer termo deste contrato ou a prática de qualquer atividade abusiva ou ilegal, poderá ocorrer a suspensão, o congelamento ou até mesmo o encerramento do serviço, sem a possibilidade de reembolso ou recuperação dos dados hospedados.

Parágrafo terceiro: A CONTRATADA não será responsabilizada em momento algum por qualquer abuso devido a algum conteúdo hospedado pelo CONTRATANTE, que por sua vez, 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.

Parágrafo quarto: A CONTRATADA não é responsável por arquivos e/ou dados armazenados na conta do CONTRATANTE, que por sua vez, concorda em ser responsável pela integridade dos arquivos e dados transferidos, bem como manter o backups de todos os dados armazenados em nossos servidores, não sendo de responsabilidade da CONTRATADA a realização de backup.

Parágrafo quinto: O CONTRATANTE se compromete a isentar e reembolsar a CONTRATADA de todas e quaisquer reivindicações, responsabilidades, perdas, ganhos e gastos (incluindo honorários sucumbenciais e contratuais de causas contra a CONTRATADA, 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, tais como:

- a) Qualquer dano a pessoa ou propriedade decorrente de comercialização de produtos e/ou serviços divulgados ou distribuídos através dos planos contratados com a PAGLIA HOST BRASIL;

- b) Qualquer material divulgado/distribuído pelo cliente que possa infringir leis nacionais e/ou internacionais, incluindo leis de direitos autorais e propriedades intelectuais;
- c) Infrações de copyright;
- d) Qualquer produto/serviço defeituoso comercializado através dos planos hospedados em nossos servidores;

Parágrafo sexto: Para jogos como Ragnarok, Minecraft e Counter-Strike 1.6 ou GO o CONTRATANTE fica ciente que ao concordar com os termos aqui presentes, a CONTRATADA não é responsável por customizações e personalizações assim como também não é responsável por instalação de emulador ou qualquer programa que faça o servidor funcionar, a CONTRATADA apenas fornece a hospedagem (VPS/Dedicado) compatível com o jogo que o cliente deseja hospedar, com todas as dependências instaladas no sistema Linux. Caso a CONTRATADA faça a instalação do emulador ou do jogo, é como forma de cortesia ao CONTRATANTE e isso não faz com que a empresa se responsabilize por suporte ao mesmo, uma vez que qualquer programa (emulador) que seja usado para rodar um jogo, é de total responsabilidade de seus desenvolvedores/criadores.

I – No que pertine a hospedagem para Ragnarok: A CONTRATADA não se responsabiliza por instalação de emulador, suporte à emulador, configuração e personalização dentro do emulador ou de qualquer serviço adicional vendido;

- a) Nos casos específicos de instalação como cortesia de Ragnarok, Counter-Strike ou Minecraft, a PAGLIA HOST BRASIL informa que sempre instala a última versão do emulador onde é baixado diretamente do site oficial dos desenvolvedores, não realizamos instalações de versões antigas ou específicas.

II – A solicitação de cancelamento informando que a empresa não entregou qualquer um dos itens citados acima como instalação de emulador, suporte à emulador, instalação de plugins, suporte à plugins, instalação de versão específica, suporte à versão específica, instalação de skins, suporte à skins, etc, não darão direito ao cliente de solicitar reembolso do valor contratado, uma vez contratado a hospedagem e não os serviços de “cortesia”, cliente concorda que isso é de total responsabilidade do mesmo.

Ao registrar-se no site www.pagliahost.com.br, o CONTRATANTE afirma possuir capacidade cível e que leu todo o presente, entendendo e aceitando totalmente este contrato, assim como as políticas de utilização através dos anexos a seguir, 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.

Parágrafo sétimo: A CONTRATADA não se responsabiliza pela má utilização das hospedagens por parte do CONTRATANTE. Em casos em que seja necessário a formatação da hospedagem, independente do motivo, será cobrado uma taxa de R\$ 30,00 referente à mão de obra técnica para realização da mesma.

ANEXO I - POLÍTICA DE UTILIZAÇÃO DE TRÁFEGO

Art. 1º: 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.

Art. 2º: Nos casos em que os serviços hospedados pelo CONTRATANTE se encaixem nas categorias previamente descritas neste anexo, o limite de tráfego mensal aplicado será de 100GB nos serviços hospedados no Brasil, e de 10TB nos serviços hospedados nos Canadá, e caso exceda este limite, o serviço referente poderá ser suspenso ou congelado até que seja realizado um upgrade para um plano superior que permita um volume maior; até que se inicie o próximo mês quando a contagem do volume de tráfego é reiniciada; ou caso solicite expressamente a permanência do serviço online, no valor de R\$0,50/GB por tráfego adicional.

Art. 3º: Na hipótese em que os serviços contratados não se enquadrem nas categorias previamente descritas neste anexo e não seja constatada nenhuma forma de utilização abusiva, o tráfego não será limitado de forma alguma.

Art. 4º: O volume de tráfego não é cumulativo e em hipótese alguma poderá se utilizar quaisquer tráfegos não utilizados anteriormente no mês seguinte, ou qualquer outro tipo de compensação/reembolso.

Art. 5º: Ocorrendo o uso de mais de 10% da utilização da CPU conforme previsto no parágrafo décimo quinto da Cláusula Sétima do Contrato de Prestação de serviços, além da suspensão dos serviços, não haverá tráfego ilimitado no mês de ocorrência. Existem várias atividades que podem causar este tipo de problema, entre as quais incluem: scripts CGI, scripts mal programados, bancos de dados, FTP, HTTP, PHP e etc.

ANEXO II - POLÍTICA DE REEMBOLSOS E ARREPENDIMENTO

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, salvo se o produto/serviço já tenha sido utilizado ou acessado; se o produto/serviço contratado seja de propriedade intelectual e/ou serviços de mão de obra (ex.: serviços de manutenções, criação de arquivos em geral, customizações, personalizações, etc.); se por má utilização ou o não conhecimento do cliente sobre o produto; se por falta de conhecimento para uso do produto/serviço.

Parágrafo primeiro: Não é oferecido prazo contratual que seja cumulativo ao prazo legal, sendo apenas oferecido o prazo legal para o arrependimento.

Parágrafo segundo: 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.

Parágrafo terceiro: O cliente deverá manifestar seu arrependimento via *ticket de suporte*, que pode ser aberto 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.

Parágrafo quarto: 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.

Parágrafo quinto: No casos em que se faça impossível estonar o pagamento pelo mesmo método de pagamento original, o estorno se dará por meio de transferência bancária para uma conta que deverá ser indicada pelo CONTRATANTE e necessariamente, de titularidade do CONTRATANTE.

Parágrafo sexto: Caso sejam solicitadas informações necessárias ao prosseguimento do reembolso, o CONTRATANTE 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 CONTRATANTE, em casos de abuso de direito, ou tentativas de fraude, o mesmo poderá ser negado e caso seja de interesse do CONTRATANTE, discutido em juízo. Casos excepcionais serão decididos pela CONTRATADA que agirá unilateralmente como árbitra.

Art. 5º: Caso a CONTRATADA fique impossibilitada de prestar os serviços contratados pelo CONTRATANTE por sua única e exclusiva culpa por um prazo superior a 72 horas consecutivas, fica facultado ao CONTRATANTE solicitar o reembolso do valor pertinente.

ANEXO III - DO ESTABELECIMENTO COMERCIAL

Segundo o art. 1142, do Código Civil brasileiro, “considera-se estabelecimento todo complexo de bens organizado, para exercício da empresa, por empresário, ou por sociedade empresária”. Ou seja, é o conjunto de bens utilizados pelo empresário para a exploração da atividade econômica.

O estabelecimento comercial em uma primeira acepção é o lugar onde situa a sede de seus negócios, a casa comercial, o edifício ou parte deste, isto é, o local onde o empresário exerce as suas atividades. Dessa forma, a noção vulgar de estabelecimento revela a ideia do local onde o empresário se encontra com a sua clientela, de maneira a executar a sua atividade de produção e distribuição de bens e/ou serviços.

A sociedade vem avançando a cada instante, os meios de comunicação vêm seguindo ritmos cada vez mais acelerados e além disso, as pessoas estão ficando cada vez mais ocupadas, com menos tempo e buscam cada vez mais um meio cômodo, simples e rápido de satisfazerem suas necessidades. Esse progresso, em especial, torna irrelevante o aspecto presencial em diversas circunstâncias. E com isso, surge o comércio eletrônico, que traz consigo uma maneira totalmente inovadora de consumo, agora não se trata mais de um ambiente físico acessível, mas sim de um ambiente fisicamente inacessível.

Portanto, percebe-se que apesar de não haver um espaço fisicamente acessível, através do estabelecimento empresarial virtual houve uma melhor acessibilidade, e o fato de não possuir um espaço físico não quer dizer que o estabelecimento virtual não existe de fato ou não possui características de empresa, vez que, em suma, possui idêntica natureza jurídica que o físico, podendo se falar inclusive em fundo de empresa. Nesse sentido, ressalta-se o entendimento do ilustríssimo professor Fábio Ulhoa referente ao assunto:

“[...] sua existência é preconizada pelo acesso dos consumidores e adquirentes interessados nos produtos, serviços ou virtualidades que o empresário fornece ao mercado. Se o acesso é feito pelo deslocamento dos consumidores no espaço até o imóvel em que se encontra instalada a atividade empresarial, o estabelecimento é físico; se acessado por via de transmissão eletrônica de dados, é virtual. O fator preponderante para a caracterização é a acessibilidade” (Fábio Ulhoa 2009).

Por fim, a CONTRATADA esclarece que não possui estabelecimento físico, e considerando que todas as relações jurídicas são realizadas através do website <http://pagliahost.com.br>, têm-se portanto, que o website é considerado um estabelecimento comercial.

ANEXO IV - UTILIZAÇÃO DOS RECURSOS E SEGURANÇA

Art. 1º: Ao contratar planos de hospedagem, o CONTRATANTE não poderá:

I – Ultrapassar 10% de uso dos recursos do servidor por períodos iguais ou superiores a 90 segundos. Existem várias atividades que podem causar este tipo de problema, entre as quais incluem: scripts CGI, scripts mal programados, bancos de dados, FTP, HTTP, PHP, etc.

II – Executar aplicações de chat com interação em tempo real que utilizem recursos do servidor. Serviços hospedados remotamente são permitidos;

II – Executar um processo *stand-alone* no servidor. Isso inclui todos os *daemons* como *IRCD*;

III – Executar qualquer software que tenha interação com redes IRC (Internet Relay Chat);

IV – Executar qualquer aplicação bit torrent, tracker ou semelhantes. É permitido utilizar Inks para torrents legalizados, mas não é permitido hospedá-los em nossos servidores.

V – Participar de qualquer atividade de compartilhamento de arquivos ou atividades *peer-to-peer* (p2p)

VI - Executar qualquer servidor de jogos como counter-strike, half-life, battlefield1492, etc. (Exceto nos planos de jogos online)

VII - Agendar tarefas (Cron Jobs) com intervalos menores que 15 minutos.

VIII - Utilizar quaisquer recursos para criptomoedas/mineiração, sem exceção.

Art 2º: Quando utilizar a função `include` do PHP para incluir um arquivo local, o CONTRATANTE deverá incluir o arquivo local ao invés da URL. Em vez de utilizar `include("http://seusite.com.br/dir/include.php")` use `include("./dir/include.php")`

Art. 3º: O sistema Anti-DDoS oferecido para planos de Ragnarok no Canadá é ILIMITADO e compartilhado, oferecendo proteções contra ataques de Layer 3, 4 e 7.

Art. 4º: Ao receber ataques DDoS acima do limite imposto pelo plano contratado (Brasil 40Gbps internacional e 2Gbps nacional e Canadá Ilimitado) o IP poderá ficar suspenso temporariamente por um período de 120 minutos (2 horas) até que o mesmo seja liberado novamente pelo nosso datacenter.

Art. 5º: Ao receber uma ameaça de invasão ou ataque hacker, os datacenters poderão bloquear temporariamente ou definitivamente o IP e a máquina (VPS) do serviço contratado, nesses casos o reembolso não poderá ser solicitado, tendo em vista que os datacenters não aceitam e nem toleram qualquer tipo de invasão ou ataque hacker.

Art. 6º: Qualquer conta que esteja usando os recursos acima do estipulado ou até mesmo esteja sofrendo ataques DDoS que estão sendo prejudiciais para nossos servidores e para com os demais clientes, poderão ter as contas suspensas da seguinte forma:

- a) 1ª Suspensão – 24 horas
- b) Suspensão – 48 horas
- c) Suspensão – Suspensão permanente

I - Essas suspensões poderão ocorrer independentemente de aviso prévio.

ANEXO V – HOSPEDAGEM DE RAGNAROK (INFORMAÇÕES GERAIS)

Art. 1º: Na contratação de uma VPS para Ragnarok o CONTRATADO tem direito de executar dentro dessa VPS somente o emulador do Ragnarok, nada mais será permitido, como por exemplo sites, CeresCP, FluxCP, Fóruns ou qualquer outra aplicação que não seja o próprio emulador do Ragnarok. Nesses casos é necessário a contratação de uma hospedagem de sites (não sendo obrigatório a aquisição de tal hospedagem diretamente com a CONTRATADA) que é a hospedagem dedicada para sites, fóruns, etc. Se em eventual auditoria realizada pela CONTRATADA for constatada qualquer programa sendo executado na VPS fora o emulador do Ragnarok, todos os arquivos serão excluídos sem aviso prévio e a VPS poderá ser suspensa imediatamente com ou sem aviso prévio e sem direitos a reembolso.

Na contratação dos nossos serviços adicionais ficam acordados os seguintes fatos:

I – **Criação de Patch:** O patch criado pela CONTRATADA é um patch básico, versão 2014 onde encontramos a versão mais estável para oferecer aos nossos clientes, o patch não inclui itens custos, assim como só vem as roupas básicas, itens e roupas essas, originais do bRO, nosso foco é oferecer o patch mais compacto e funcional possível. A versão do hexed é e sempre será a 2014-03-05 não podendo ser alterada no pedido, caso queira alteração fica em responsabilidade do cliente fazê-la. A CONTRATADA utiliza um hexed pré-difado, onde mudamos apenas o nome do servidor como cortesia ao cliente (não obrigatório), e toda e quaisquer mudanças e personalizações no hexed fica sob total responsabilidade do cliente em fazê-la. Atualmente os emuladores que são compatíveis com nosso patch são: brAthena e Cronus.

II – **Criação de Autopatcher:** O autopatcher usado pela CONTRATADA é o Thor Autopatcher, não oferecemos customizações, o autopatcher vem com a skin original, qualquer modificação ou personalização fica na responsabilidade do cliente. Lembrando sempre que é necessária a hospedagem de sites para configuração do Autopatcher assim como descrito em nosso site.

III – **Sistema de Backup Automático:** O sistema de backup automático realiza o backup do emulador + banco de dados todos os dias às 04:00h onde é o horário com menos tráfego de dados, possibilitando assim uma boa performance em nossos servidores dedicados. O sistema de backup é sempre configurado de acordo com o nome da pasta onde o Ragnarok está instalado (exemplo: /home/emulador) e também do nome do banco de dados instalado (exemplo: ragnarok), caso haja alguma mudança o cliente se responsabiliza em nos avisar para alterar as configurações, uma vez que esse sistema é configurado manualmente e o mesmo não tem inteligência para ler o emulador e

banco de dados em outro local. O cliente só pode escolher um novo horário desde que o mesmo fique entre 00:00h e 06:00h (horário de Brasília).

- a) O custo de resgate avulso de backups é de R\$ 30,00 para clientes que não possuam o serviço de backup automático.

IV – FluxCP: A CONTRATADA esclarece que não vende e nem comercializa a FluxCP (sistema), o que nós estamos vendendo é somente a mão de obra da instalação, tendo em vista que muitos usuários têm dificuldades nessa instalação por ser um pouco complexa. Qualquer modificação errada que o cliente realizar dentro da FluxCP e que seja constatado que é necessária uma reinstalação, a mesma deverá ser paga novamente de acordo com o valor da FluxCP desejada pois se trata da mão de obra e não do sistema em si. Lembrando sempre que é necessária a hospedagem de sites para configuração do Autopatcher assim como descrito em nosso site.

V – Pacotes de NPCs: A CONTRATADA deixa claro que não vende e nem comercializa os NPCs, o que nós estamos vendendo é somente a correção, otimização e tradução dos NPCs listados no site, uma vez que os mesmos foram encontrados na internet de forma gratuita assim como qualquer usuário pode encontrar. Todas as correções, otimizações e traduções aqui vendidas são de NPCs encontrados na internet onde os mesmos não tinham funcionamento e/ou estavam em outra língua divergente ao Português do Brasil.