

TERMOS DE USO E SERVIÇO

Versão 2.0, publicada em 16 de fevereiro de 2022

Prezado cliente, a FERENZ NETWORKS SERVIÇOS DE INTERNET LTDA, inscrita no CNPJ sob N.º 18.216.300/0001-78, lhe apresenta estes termos de uso, que demonstram a maneira como os serviços serão prestados e guiarão, durante toda nossa relação, a prestação de serviços, suas formas e mecanismos, pelas seguintes cláusulas:

1. Termos e Definições

- 1.1. O uso do serviço da FERENZ NETWORKS é regido por este acordo (os "TERMOS"). Em todo o site, os termos "nós", "nosso" ou "FERENZ" se refere-se a FERENZ NETWORKS, oferecidos a partir do endereço www.ferenz.com.br, incluindo todas as informações, ferramentas e serviços disponíveis deste site para você, o cliente ou "usuário", com a condição da sua aceitação de todos os termos, condições, políticas e avisos declarados aqui.
- 1.2. Ao visitar e/ou comprar no nosso site, você está utilizando nossos "Serviços". Conseqüentemente, você concorda com os seguintes termos e condições ("Termos de serviço", "Termos"), incluindo os termos, condições, diretrizes e políticas adicionais mencionados neste documento. Estes Termos de serviço se aplicam a todos os usuários do site, incluindo, sem limitação, os usuários que são navegadores, fornecedores, clientes, contratantes, colaboradores e/ou contribuidores de conteúdo.
- 1.3. A FERENZ NETWORKS poderá a seu critério, acrescentar, eliminar ou modificar estes Termos cedendo o link da atualização para todos os clientes. Ao contratar o serviço, você concorda em utilizá-lo de acordo com todas as regras e políticas de utilização descritas nestes Termos.

2. Objeto

- 2.1. Os serviços de Servidores Virtuais e Dedicados podem ser disponibilizados de forma promocional e por meio de taxas periódicas, cujos valores são definidos em seções específicas do site em que o produto é anunciado. A FERENZ NETWORKS reserva-se ao direito de alterar em qualquer momento as suas taxas e políticas para os serviços oferecidos. Tais taxas e políticas de pagamento serão publicadas no site.
- 2.2. Os descontos concedidos pela FERENZ NETWORKS, ressalvados nos casos relativos à contratação dos planos e serviços oferecidos pela mesma, poderão ser revistos, sendo certo que serão comunicados previamente com 07 (sete) dias de antecedência.
- 2.3. É proibido realizar qualquer cadastro duplicado visando receber descontos ou contratar qualquer outro serviço. Caso esta fraude seja detectada, o cadastro remanescente será bloqueado e sem direito de qualquer restituição de valores.

3. Preço

- 3.1. Para todos os recursos e serviços adquiridos, o cliente pagará à FERENZ NETWORKS, em no máximo a data do vencimento, de acordo com o serviço contratado, acrescido de eventuais valores decorrentes de quaisquer serviço e/ou conteúdo adquiridos adicionalmente.
- 3.2. A FERENZ NETWORKS poderá conceder a liberação imediata do serviço após pagamento do valor do serviço, em decorrência da forma de pagamento escolhida pelo cliente.
- 3.3. O atraso no pagamento da mensalidade acarretará a incidência de multa moratória de 2% (dois por cento) ao mês ou fração sobre os valores atrasados.
- 3.4. Na ocorrência de quaisquer falhas que ocasionem cobranças indevidas por culpa da empresa, desde que efetivamente pagas pelo cliente, o valor cobrado em excesso será restituído na forma de crédito, nos termos da legislação em vigor, não sendo cabível a restituição de quaisquer valores em moeda pelo serviço efetivamente prestado.
- 3.5. Nós trabalhamos com prazos de pagamento de 72 (setenta e duas) horas do vencimento. Passando esse período o serviço será bloqueado. O conteúdo armazenado nos servidores da FERENZ NETWORKS será preservado pelo prazo máximo de até 15 (quinze) dias corridos a partir da data de vencimento para serviços de hospedagens e revendas de hospedagens. No caso de servidores dedicados, VPS e demais, o prazo de armazenamento é de 07 (sete) dias corridos após o vencimento da fatura. O cliente não terá acesso aos arquivos bloqueados nas contas as quais estiverem inadimplentes.
 - 3.5.1. A remoção de conteúdo decorrente do atraso de pagamento é ampla e irreversível, não sendo cabível nenhuma indenização, restituição ou ressarcimento pela FERENZ NETWORKS, com o que a cliente manifesta total ciência e concordância.
 - 3.5.2. Na confirmação destes termos, o cliente manifesta total conhecimento de que a FERENZ NETWORKS não realiza a distinção entre naturezas de dados, tampouco os acessa ou conhece seu conteúdo, isentando a FERENZ NETWORKS de quaisquer responsabilidades sobre a remoção de quaisquer informações, independentemente de sua classificação ou natureza.
 - 3.5.3. A isenção destas responsabilidades abrange perdas e danos, diretos e indiretos, bem como lucros cessantes, além de quaisquer indenizações, condenações, acordos e termos de ajuste de conduta, em âmbito judicial ou administrativo.
- 3.6. Pagamentos em depósitos devem ser confirmados pelo cliente dentro do prazo máximo de 72 (setenta e duas) horas.

3.7. Alguns pagamentos podem entrar em processo de revisão antes da liberação/reactivação do serviço.

4. Cancelamento e reembolso

Em caso de cancelamento do contratado, o reembolso será proporcional ao tempo que o produto/serviço não será utilizado.

4.1. Somente será possível o reembolso caso seja observado o prazo para solicitar a restituição proporcional de serviços contratados que é até 07 (sete) dias corridos após a data de contratação, caso o cliente não esteja satisfeito com os recursos do plano.

PARÁGRAFO ÚNICO: Apenas o valor inicial do plano será reembolsado, ou seja, *upgrades* e serviços adicionais não estão cobertos por essa garantia e qualquer valor relativo a eles não será restituído.

4.2. Caso o cliente o valor tenha direito ao reembolso, receberá 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 serviço.

4.3. Não haverá reembolso para (i) registro de domínios, (ii) servidores VPS e (iii) servidores dedicados, caso em que só poderão ser restituídos se cancelado antes da ativação. Após a ativação a FERENZ NETWORKS se reserva no direito de não efetuar qualquer reembolso. Ao contratar o plano o cliente afirma estar ciente e de acordo com esta cláusula, visto que não há cobrança de taxa de "setup".

4.4. O reembolso proporcional não é aplicado para serviços adquiridos com desconto disponibilizado pela FERENZ NETWORKS. Ao contratar um destes serviços, o cliente afirma estar ciente e de acordo com esta cláusula.

4.5. Com o reembolso dos valores o cliente dá plena, geral e total quitação do contrato firmado entre as partes.

5. Políticas de Serviço e Privacidade e LGPD (lei 13.709/18)

5.1. Você (cliente e terceiro) concorda em cumprir com esta política de uso e suas atualizações futuras.

5.2. Nossos serviços estarão sujeitos à política de privacidade, e a FERENZ NETWORKS garante a utilização de seus dados pessoais para a execução deste contrato, controle de crédito, cumprimento de obrigações legais e exercício regulares de direitos ou outra hipótese legal de tratamento válida, de acordo com os princípios e regras gerais da Lei n.º 13.709, de 14 de agosto de 2018, que instituiu a Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais ("LGPD").

5.3. Você concorda que irá proteger a privacidade e os direitos legais dos usuários finais do seu serviço. Você deve fornecer aviso de privacidade legalmente

adequado e a devida proteção para os usuários finais. Se os usuários finais lhe fornecerem informações pessoais, você deve tornar os usuários cientes de que a informação estará disponível para seu serviço e conseqüentemente conosco.

- 5.4. Você deverá tratar os dados pessoais de seus usuários finais de acordo com as regras e princípios gerais da LGPD, sendo único e exclusivo responsável por seu cumprimento e ampla adoção de suas normas.
- 5.5. Caso a FERENZ NETWORKS receba quaisquer solicitações de titulares, encaminharemos para você em até 24 (vinte e quatro) horas para a efetivação dos direitos previstos na LGPD.
- 5.6. Você isentará a FERENZ NETWORKS de qualquer demanda administrativa, judicial ou extrajudicial relacionada ao descumprimento das obrigações das legislações de proteção de dados e direitos autorais no que se refere ao tratamento de dados pessoais decorrente de ato culposo ou doloso de sua responsabilidade, cabendo exclusivamente à você ressarcir quaisquer quantias que, eventualmente, a FERENZ NETWORKS seja obrigada a desembolsar em decorrência de condenações judiciais, acordos, sanções administrativas, multas, compensações, juros, danos e prejuízos em geral, no prazo máximo de 10 (dez) dias após ter sido interpelado extrajudicialmente pela FERENZ NETWORKS.

6. Políticas de conteúdo

Todo o conteúdo das contas de Servidores Virtuais e Dedicados ou processados através de suas dependências, estará sujeito à verificação de nosso sistema de supervisão de conteúdo, a fim de identificar conteúdo irregular ou ilícito. O serviço não deve conter qualquer um dos seguintes tipos de conteúdo:

- a) *Upload* ou compartilhamento de arquivos de *download pirata*;
- b) Conteúdo ou comércio que infrinjam quaisquer leis de direitos autorais como filmes, seriados de tv, música, vídeos, aplicativos ou outro material semelhante;
- c) Conteúdo contendo pedofilia;
- d) Conteúdo discriminatório;
- e) Conteúdo malicioso/*phishing*;
- f) Conteúdo defendendo atividades ilícitas, inclusive as ações definíveis como hacker ou cracker;
- g) E-mail grátis;
- h) Sistemas de comercialização de dados pessoais, em desconformidade às legislações de privacidade; e
- i) Sistemas de envio de e-mail em massa, *autoresponders* ou venda de listas de e-mail.

7. Servidores VPS

Condições das contas de VPS:

- a) Exceder os recursos de processamento em valores maiores que 02 (duas) vezes o total de núcleos de processamento fornecidos, por um período maior que 15 (quinze) minutos;
- b) Executar servidores públicos de IRC ou *bots* maliciosos;
- c) Executar qualquer tipo de cliente BitTorrent ou *tracker* que link para ou realize o *download* de conteúdo ilegal;
- d) Utilizar servidor *proxy* aberto/público, ou utilizar um servidor *proxy* para acessar conteúdo ilegal ou malicioso;
- e) Utilizar aplicações de uso intenso de I/O que afetem negativamente as operações normais do servidor;
- f) O envio de *spam* não é tolerado.

8. Backups (cópia de segurança)

8.1. Você (cliente) também reconhece e concorda que é o ÚNICO responsável pela segurança e *backup* de seus arquivos, assumindo a total responsabilidade sobre os arquivos contidos em nossos servidores, bem como devendo manter suas próprias cópias de segurança (*backup*) fora do servidor.

8.2 A FERENZ NETWORKS NÃO realiza nenhum tipo de backup de Servidores Dedicados ou Servidores VPS. Esta atividade é de total responsabilidade do cliente.

9. Características e recursos

9.1 Cada plano de Servidores Virtuais e Dedicados anunciado possui determinadas características, tais como armazenamento, transferência de dados contratada, dentre várias outras. Estas características podem ser alteradas em qualquer momento. Os contratos ativos serão mantidos até o término de prazo do serviço, valendo as mudanças para as próximas contratações por parte do cliente.

9.2. Havendo a suspensão do serviço, o cliente poderá entrar em contato com suporte para maiores informações de como solucionar o problema.

10. Envio de e-mails

Os serviços da FERENZ NETWORKS não podem ser utilizados para a prática de *spam*. Caracteriza-se como *spam* qualquer e-mail enviado para um destinatário desconhecido, que não tenha nenhuma relação comercial ou pessoal com o remetente, para finalidades comerciais, correntes ou qualquer outra, lícita ou não.

11. Política de suspensão

11.1 Contas que infrinjam os Termos de Serviço da FERENZ NETWORKS 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.

11.2 A FERENZ NETWORKS também se reserva ao direito de suspender seus serviços a qualquer cliente, no caso de constatação de abuso ou uso indevido que coloquem em risco o serviço aos seus demais clientes, de modo a preservar a integridade e funcionamento dos serviços prestados. O serviço deverá voltar ao seu funcionamento normal mediante a solução por parte do cliente aos problemas indicados pelos técnicos da FERENZ NETWORKS.

12. Exclusão de garantias e responsabilidades

12.1 O CLIENTE ACEITA QUE O RISCO DA UTILIZAÇÃO DO SERVIÇO É DA SUA EXCLUSIVA RESPONSABILIDADE. A FERENZ NETWORKS NÃO É RESPONSÁVEL POR GARANTIA DE SEGURANÇA, CONFIABILIDADE, PONTUALIDADE E OPERACIONALIDADE DE CONTEÚDO VEICULADO PELO CLIENTE, NA MEDIDA MÁXIMA PERMITIDA POR LEI.

12.2 A FERENZ NETWORKS NÃO SERÁ RESPONSÁVEL A QUALQUER TÍTULO PELA UTILIZAÇÃO, USO INDEVIDO OU NÃO CONFIABILIDADE DAS INFORMAÇÕES VEICULADAS PELA CONTRATANTE.

12.3 O CLIENTE OU TERCEIRO QUE UTILIZAR QUALQUER DOS NOSSOS SERVIÇOS DISPONIBILIZADOS ESTARÁ DE ACORDO COM TODOS OS ITENS DESCRITOS NESTE DOCUMENTO, DE FORMA IRRESTRITA.

12.4 NO CASO DE SUBCONTRATAÇÃO, ONDE O CLIENTE DA FERENZ NETWORKS DISPONIBILIZA ONEROSA OU GRATUITAMENTE O ACESSO A TERCEIROS, O CLIENTE E TERCEIRO SÃO OS ÚNICOS RESPONSÁVEIS PELAS INFORMAÇÕES QUE VEICULAREM, RESPONDENDO INTEGRAMENTE POR SUAS AÇÕES E CONTEÚDO, ISENTANDO A FERENZ NETWORKS DE QUAISQUER RESPONSABILIDADES CIVIS, ADMINISTRATIVAS OU CRIMINAIS.

12.5 A EXISTÊNCIA DE ACORDO ENTRE O CLIENTE E O TERCEIRO FIXANDO TERMOS DE RESPONSABILIDADE DIFERENTES NÃO AFETA O DISPOSTO NO ITEM 12.4.

13. Da cooperação com as autoridades públicas

13.1 O usuário/cliente/terceiro declara expressa ciência de que a empresa FERENZ NETWORKS promove, sempre que solicitado por autoridade pública, em processos judiciais, administrativos, notificações ou interpelações, a total colaboração, nos termos da legislação pertinente.

13.2 Fica ciente o usuário/cliente/terceiro que a FERENZ NETWORKS promoverá, em caso de ordem judicial, o seu estrito cumprimento para entrega ou exposição de conteúdo armazenado nos seus servidores ou outras informações que venham a ser requeridas.

14. Mudanças nos termos de serviço:

A FERENZ NETWORKS se reserva o direito de revisar e alterar suas políticas de serviços sempre que necessário, com ou sem aviso prévio.