

# Termos de serviço

## 1. Seu acordo com a Ferenz Networks

**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](http://www.ferenz.com.br) incluindo todas as informações, ferramentas e serviços disponíveis deste site para você, o usuário, com a condição da sua aceitação de todos os termos, condições, políticas e avisos declarados aqui.

**1.2** Ao visitar nosso site e/ou comprar alguma coisa no nosso site, você está utilizando nossos "Serviços". Conseqüentemente, você concorda com os seguintes termos e condições ("Termos de serviço", "Termos"), incluindo os termos e condições e políticas adicionais mencionados neste documento. Esses 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** Ferenz Networks poderá, à sua discricão, acrescentar, eliminar ou modificar este Termos cedendo o link da atualização para todos os clientes. Ao contratar o serviço, você concorda em utilizá-lo de acordo com todas regras e políticas de utilização descritas neste Termos.

## 2. Política de preços e promoções

**2.1** Os serviços de Hospedagem e Revenda 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 publicados 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 7 (sete) dias de antecedência.

**2.3** É proibido fazer cadastro duplicado visando receber descontos ou contratar qualquer outro serviço, caso seja descoberto terá o cadastro bloqueado e sem direito de qualquer restituição de valores.

## 3. Pagamento de serviços

**3.1** Para todos os recursos e serviços adquiridos, o cliente pagará a Ferenz Networks, na data do vencimento ou antes de acordo com o serviço contratado, acrescido de eventuais valores decorrentes de quaisquer serviço e/ou conteúdo adquiridos adicionalmente.

**3.2** Ferenz Networks poderá conceder a liberação imediata 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% sobre os serviços 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, nos termos da legislação em vigor e poderá ser realizado em forma de crédito no sistema.

**3.5** Ferenz Networks trabalha com prazos de pagamento de 72 horas do vencimento, passando esse período o serviço será bloqueado e preservando-o devido o conteúdo no prazo máximo de até 15 (quinze) dias corridos para serviços de hospedagens e revendas de hospedagens; sendo que para servidores dedicados, VPS, e demais o prazo é de 7 (sete) dias corridos após o vencimento da fatura. O cliente não terá acesso aos arquivos bloqueados nas contas as quais estiverem inadimplentes.

**3.6** Pagamentos em depósitos devem ser confirmados pelo cliente dentro de no máximo 72 horas úteis, caso o mesmo tente comprovar após esse prazo os pagamento, o mesmo será desconsiderado.

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

#### **4. Cancelamento e reembolso**

O reembolso é proporcional ao tempo que o produto/serviço não será utilizado.

##### **4.1 - Método de recebimento**

Ao solicitar o reembolso você pode escolher onde pretende que o reembolso seja efetuado. O valor pode ser adicionado como crédito no sistema, ou você pode receber o reembolso do valor. Não haverá reembolso em contas bancárias de terceiros, mas apenas em contas bancárias em nome do titular da contratação.

##### **4.2 - Prazos**

O prazo para o cliente solicitar restituição proporcional de serviços contratados com a Ferenz Networks é de até 7 dia(s) corridos após a data de contratação para devolução (reembolso) do valor correspondente ao plano contratado caso o CONTRATANTE não esteja satisfeito com os recursos do plano (vide item 4.4 abaixo dos serviços não qualificados para reembolso).

**Apenas o valor inicial do plano será reembolsado, ou seja, upgrades e adicionais não estão cobertos por essa garantia de reembolso e qualquer valor relativo a eles não será devolvido.** Essa garantia apenas se aplica ao primeiro pedido de cada serviço do CONTRATANTE, ou seja, o CONTRATANTE apenas terá direito a 1 (um) reembolso por tipo de serviço. Exemplo: um CONTRATANTE que solicitar reembolso de uma Hospedagem não poderá solicitar reembolso de outra Hospedagem.

##### **4.3 - Cálculo do reembolso**

No caso de ciclos mensais, caso o cliente tenha direito ao reembolso, será reembolsado o valor equivalente aos dias não utilizados. Demais ciclos, o reembolso é proporcional ao período não utilizado, mas a cobrança do período utilizado leva em consideração o valor mensal do serviço (sem o desconto de ciclo maior que o mensal que existe na maioria dos serviços).

#### **4.4 - Serviços que não há reembolso**

Não haverá reembolso para registro de domínios, Servidores VPS e Servidores Dedicados, onde só poderão ser restituídos se cancelado antes da ativação, após ativado a Ferenz Networks se garante 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".

O reembolso proporcional não é aplicado para serviços adquiridos com algum desconto disponibilizado pela Ferenz Networks. Ao CONTRATAR um destes serviços, o cliente afirma estar ciente e de acordo com esta cláusula.

#### **4.5 - Também não há reembolso**

As contas que não cumprirem as regras presentes no Termos de Serviço, não haverá reembolsos de custos.

### **5. Políticas de Serviços e Privacidade**

**5.1** Você concorda em cumprir com a política de uso, que é aqui incorporada por esta referência e que pode ser atualizada de tempos em tempos.

**5.2** Os Serviços da Ferenz Networks estarão sujeitos à política de privacidade e você concorda com a utilização de seus dados de acordo com as Políticas de Privacidade da Ferenz Networks, que é aqui incorporada por esta referência e que pode ser atualizada de tempos em tempos.

**5.3** Você concorda que irá proteger a privacidade e os direitos legais dos usuários finais de seu serviço. Você deve fornecer aviso de privacidade legalmente adequado e proteção para usuários finais. Se os usuários finais lhe fornecerem os nomes de usuário, senhas ou outras informações de login ou informações pessoais, você deve tornar os usuários cientes de que a informação estará disponível para seu serviço e conseqüentemente para Ferenz Networks.

### **6. Políticas de conteúdo**

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

- (1) Upload ou compartilhamento de arquivos de download;
- (2) Conteúdo ou comércio que infrinjam quaisquer leis de direitos autorais como filmes, seriados de tv, música, vídeos, aplicativos ou outro material semelhante;
- (3) Uso do armazenamento pessoal de arquivos para armazenar arquivos em massa de grandes escalas, backups ou também outro material não pertencente diretamente ao seu site;
- (4) Sites de encurtamento de URL;

- (5) Sites de Leilões;
- (6) Sites de conteúdo pornográfico;
- (7) Conteúdo malicioso/Phishing;
- (8) Arquivos de backup que não sejam do seu próprio site ou aplicação;
- (9) Conteúdo defendendo atividade hacker ou cracker;
- (10) E-mail Grátis;
- (11) Sistemas de envio de e-mail em massa, autoresponders ou venda de listas de e-mail.

## **7. Servidores VPS**

Condições contas de VPS:

- (a) Não é permitido sites de leilões e jogos.
- (b) Exceder os recursos de processamento em valores maiores que 2 (duas) vezes o total de núcleos de processamento fornecidos, por um período maior que 15 minutos.
- (c) Executar servidores públicos de IRC ou bots maliciosos.
- (d) Executar qualquer tipo de cliente BitTorrent ou tracker que link para ou realize o download de conteúdo ilegal.
- (e) Utilizar servidor proxy aberto/público, ou utilizar um servidor proxy para acessar conteúdo ilegal ou malicioso.
- (f) Utilizar aplicações de uso intenso de I/O que afetem negativamente as operações normais do servidor.
- (g) O envio de SPAM não é tolerado.

## **8. Backups (cópia de segurança)**

**8.1** Você também reconhece que é o **ÚNICO** responsável pela segurança e backup de seus arquivos. 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.

**8.2** O cliente pode gerar o fullbackup de suas contas através do cPanel no horário das 23:00 horas até as 8:00 horas.

**8.3** A Ferenz Networks mantém uma rotina de backups semanal (realizado nos finais de semana) de planos hospedados em servidores compartilhado, (exceto contas superiores a 10GB e contas acima de 150.000 inodes).

**8.4** Caso o cliente necessite da restauração de qualquer backup, cobramos uma taxa para este procedimento. Este procedimento não é garantido, por isso o cliente deve manter o seu próprio backup em local seguro.

**8.5** 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 hospedagem 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** Caso o limite de armazenamento seja atingido, nenhum arquivo poderá mais ser enviado para o servidor, sendo necessário que o contratante exclua arquivos de sua pasta hospedada de modo a liberar espaço para o envio de novos arquivos, ou que mude para um outro plano de hospedagem disponível, que atenda às suas necessidades.

**9.3** O uso de mais de 250.000 inodes em qualquer conta compartilhada pode resultar em suspensão, onde o cliente poderá entrar em contato com suporte para maiores informações de como solucionar o problema.

**9.4** É proibida a criação de contas com extensões de domínios grátis (EX: .TK, .ML., .CF e etc) sem enviar uma justificativa para utilização em nosso suporte. Na tentativa de criação, aparecerá uma mensagem que o domínio digitado não pode ser criado. Para sistemas de criação automática de contas, o domínio não terá provisionamento automático.

**9.5** Contas compartilhadas não podem ser revendidas. Caso o CLIENTE de plano de hospedagem tenha a necessidade de revender planos, contas, recursos e outros serviços, deve contratar um plano de revenda.

## **10. Envio de e-mails**

Os serviços de hospedagem 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. Existe limitações programadas em nossos servidores para permitir que cada conta de hospedagem possa enviar até 200 e-mails por hora.

## **11. Política de suspensão**

**11.1** Contas que infringam os Termos de Serviço da Ferenz Networks ou que infringam as leis brasileiras ou de países nos quais estão localizados os fornecedores, podem ser canceladas a qualquer momento, sem direito ao reembolso.

**11.2** Ferenz Networks reserva-se o direito de suspender ou encerrar uma conta no caso de atitude desrespeitosa contra os membros da equipe ou empresa.

**11.3** Ferenz Networks também reserva-se ao direito de suspender seus serviços a qualquer cliente, no caso de haver algum abuso ou uso indevido que coloquem em risco o serviço aos 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. FERENZ NETWORKS RENUNCIA A QUAISQUER GARANTIAS PELA SEGURANÇA, CONFIABILIDADE, PONTUALIDADE E OPERACIONALIDADE DO SERVIÇO, NA MEDIDA MÁXIMA PERMITIDA POR LEI.

**12.2** FERENZ NETWORKS NÃO SERÁ RESPONSÁVEL A QUALQUER TÍTULO DE UM UTILIZADOR PELA UTILIZAÇÃO, USO INDEVIDO OU CONFIABILIDADE DO SERVIÇO. ESTA LIMITAÇÃO DE RESPONSABILIDADE APLICA-SE PARA EVITAR RECUPERAÇÃO DE DANOS DIRETOS, INDIRETOS, INCIDENTAIS, CONSEQUENTES, ESPECIAIS OU PUNITIVOS. ESSA LIMITAÇÃO DE RESPONSABILIDADE APLICA-SE INDEPENDENTEMENTE DE OS DANOS SURTIREM EM DECORRÊNCIA DA UTILIZAÇÃO, USO INDEVIDO OU CONFIABILIDADE DO SERVIÇO, DA INCAPACIDADE DE UTILIZAÇÃO OU DA INTERRUPÇÃO, SUSPENSÃO OU CANCELAMENTO DOS SERVIÇOS OFERECIDOS NELE (INCLUINDO DANOS POR ATOS DE TERCEIROS).

**12.3** NÃO AFIRMA NEM PRESTA GARANTIAS IMPLÍCITAS OU EXPRESSAS SOBRE A CONFIABILIDADE OU ACESSIBILIDADE DOS SEUS PRODUTOS PELOS MEMBROS OU POR TERCEIROS QUE TENTEM UTILIZÁ-LOS.

**12.4** O MEMBRO UTILIZADOR DE QUALQUER SERVIÇO DISPONIBILIZADO PELA FERENZ NETWORKS ESTARÁ DE ACORDO COM TODOS OS ITENS DESCRITOS NESTE DOCUMENTO, DE FORMA IRRESTRITA.

## **14. Mudanças nos termos de serviço**

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