



# TERMOS DE USO

**ENXSERVICES TECNOLOGIA EM  
SOFTWARE LTDA**

**CNPJ: 36.561.980/0001-49**

**Última Atualização: 26/08/2020**

## 1. VISÃO GERAL

A utilização da plataforma e dos serviços da ENXADAHOST será guiada por estes Termos de Uso, as regras que orientam a gestão e norteiam a relação contratual com o USUÁRIO. Para utilizar a plataforma, você deverá concordar e aceitar os Termos de Uso.

Sua aceitação eletrônica deste contrato significa que você leu, entendeu, reconhece e concorda em ficar vinculado a este contrato, e quaisquer outros acordos ou políticas expressamente incorporadas aqui. Bem como possuir as capacidades legais necessárias para firmar este contrato, ou possuir autorização de guardião ou responsável legal mediante tutela de menor ou relativo incapaz.

Os termos "nos", "nós", "nosso", "ENX SERVICES" ou "ENXADAHOST" referem-se à empresa ENX SERVICES TECNOLOGIA EM SOFTWARE LTDA. Os termos "você", "seu", "Usuário" ou "cliente" referem-se a qualquer indivíduo ou entidade que aceite este Contrato.

Nós podemos, a nosso exclusivo e absoluto critério, alterar ou modificar este contrato, quaisquer políticas ou acordos incorporados neste documento e quaisquer limites ou restrições aos serviços, a qualquer momento. Tais alterações ou modificações entrarão em vigor imediatamente após sua publicação.

Seu uso dos serviços após tais alterações ou modificações constituirá sua aceitação deste contrato e quaisquer limitações aos serviços conforme a última revisão. Se você não concordar em ficar vinculado a este contrato e a quaisquer limitações do serviço conforme a última revisão, não continue a usar os serviços.

Ocasionalmente, podemos notificá-lo sobre alterações ou modificações neste contrato por e-mail. Portanto, é muito importante que você mantenha as informações da conta do comprador atualizadas. Não nos responsabilizamos por sua falha em receber uma notificação por e-mail se tal falha resultar de um endereço de e-mail impreciso.

Os presentes Termos de Uso são regidos pelas leis brasileiras, tendo como definido o foro da Comarca de Belo Horizonte, Minas Gerais, como competente para dirimir eventuais controvérsias oriundas destes, em prejuízo de qualquer outro, por mais privilegiado que seja ou venha a ser, devendo-se dar prioridade, sempre, às tentativas de resolução por autocomposição.

## 2. DESCRIÇÃO DOS SERVIÇOS

Oferecemos diversos planos de serviços de hospedagem:

**Hospedagem de Jogos** – Se você adquirir um serviço de hospedagem de jogos, seu serviço (“servidor”) será colocado em um ou mais servidores e os recursos serão compartilhados entre outros clientes que estão no mesmo servidor, entretanto, você receberá um endereço de conexão exclusivo.

**Servidor Privado Virtual (“VPS”)** – Se você contratar um serviço de VPS (“servidor”), compartilhará um servidor com outros clientes, mas terá controle total sobre o espaço do servidor e a configuração completa da sua instância virtual no servidor. Você terá acesso de administrador (root) e um endereço IP dedicado.

**Servidor Dedicado** – Se você contratar um servidor dedicado (“servidor”), terá controle total da configuração do servidor, exceto configurações de hardware, acessíveis pela BIOS. Você terá acesso de administrador (root) e um endereço IP dedicado.

## 3. ENTREGA DO SERVIÇO E RENOVAÇÃO

A liberação de acesso ao serviço contratado normalmente ocorre em cerca de 5 minutos **após a confirmação do pagamento e validações cadastrais**, porém o prazo máximo para liberação é de 72 horas.

Você reconhece que nós poderemos realizar validações cadastrais antes da entrega de seu serviço, e que poderá entrar em contato através de e-mail e telefone para solicitar informações adicionais para a liberação do serviço, que podem incluir, mas não estando limitado a (1) cópia frente e verso de documento de identificação oficial com foto (como RG, CNH e CPTS); (2) comprovante de endereço; (3) foto do cartão de crédito utilizado para compra, cobrindo os 12 primeiros dígitos.

Além das validações informadas acima, poderemos realizar consultas em bancos de dados públicos para assegurar que as informações são verdadeiras. Em caso de serviços com contratos prolongados, poderemos fazer consultas em birôs de crédito de forma a validar a capacidade do cliente de honrar pagamentos futuros.

Em caso de encontrarmos dados divergentes, suspeitas de fraude, determinarmos um risco elevado de crédito, ou a nosso critério, poderemos negar a prestação do serviço e realizar o estorno dos pagamentos associados a esse serviço, além de bloquear a conta do cliente no site.

Caso o pagamento da renovação do serviço não seja efetuada até a data de vencimento, reservamos o direito de suspender e/ou deletar permanentemente o serviço do cliente.

Não havendo manifestação da vontade contrária do cliente, as faturas e os débitos correspondentes ao serviço contratado continuarão sendo geradas, no ciclo de pagamento escolhido pelo cliente no ato da compra.

Incide sobre o cliente, quando não for manifestada vontade contrária a geração de qualquer fatura recorrente, a responsabilidade de quitar quaisquer débitos gerados por meio de faturamento recorrente referente a serviços previamente contratados, nos conformes do ato da compra.

Todos os serviços oferecidos pela ENXADAHOST são pré-pagos.

Em caso de fraude em pagamento de faturas, conhecidos como contestações, disputas ou chargebacks, o serviço será suspenso até o resultado da disputa.

#### 4. LIMITAÇÕES

**Migração de Servidores:** Você reconhece e concorda que, com um curso normal dos negócios, pode ser necessária a migração de nossos servidores. Como resultado, mesmo se você tiver um IP dedicado, poderá receber um número IP diferente. Nós não garantimos que você será capaz de manter consistentemente seus endereços IP.

**Armazenamento e Segurança:** Você será o único responsável por tomar medidas para:

(1) evitar qualquer perda ou dano ao seu serviço ou conteúdo do servidor; (2) manter cópias independentes de arquivamento e backup do conteúdo do servidor; e (3) garantir a segurança, confidencialidade e integridade de todo o conteúdo do seu servidor ou armazenado em nossos servidores.

Nossos servidores não são um arquivo e não teremos qualquer responsabilidade perante você ou qualquer outra pessoa por perda, dano ou destruição de qualquer conteúdo. Os Serviços não se destinam a fornecer um ambiente compatível com PCI (Payment Card Industry) ou HIPAA (Health Insurance Portability and Accountability Act) e, portanto, não devem ser usados ou considerados como um. Você não deve usar os Serviços da ENXSERVICES de qualquer maneira que possa prejudicar o funcionamento ou operação do mesmo ou de qualquer equipamento usado para operá-lo. Incluído, mas não limitado a, **você não deve usar os Serviços como: (1) um repositório ou armazenamento para arquivos; e / ou (2) um local para armazenar material que possa ser baixado por outros sites. Se detectarmos uma violação das restrições mencionadas acima reservamo-nos o direito de suspender temporariamente ou encerrar o contrato relacionado ao serviço.** Você reconhece e concorda que temos o direito de realizar um exame forense no caso de suspeita de violação dos termos.

**Proteção de Dados e Segurança:** Você será inteiramente e legalmente responsável pela cumplicência com os requerimentos de proteção de dados pessoais e privacidade aplicáveis, incluindo, mas não limitado aos requerimentos estabelecidos pela Regulação Geral de Protecção de Dados (EU) 2016/679 (GDPR) e pela lei brasileira N° 13.709, de 14 de Agosto de 2018 (LGPD), que pode ser aplicável para qualquer informação pessoal, dados, ou qualquer conteúdo coletado, armazenado ou de alguma outra forma processado em relação aos Serviços de Hospedagem em nosso website ou conteúdo no servidor.

**Você permanecerá em todos os momentos como controlador de qualquer dado pessoal sem que haja qualquer responsabilidade legal de qualquer natureza para a ENX SERVICES.**

Você não irá nos fornecer nenhuma informação pessoal a respeito de seus clientes, visitantes ou usuários finais. Você reconhece que a ENX SERVICES pode em casos limitados ter acesso às informações e sistemas de comunicação para os propósitos estabelecidos neste contrato. Porém, em casos de acesso limitado do tipo a ENX SERVICES não se tornará a controladora, processadora, sub-processadora ou recebedora de nenhuma informação desta espécie.

Sem limitações à generalidade do mencionado previamente, você será inteiramente responsável pelas medidas de segurança organizacionais e técnicas para proteção suficiente de dados pessoais armazenados ou processados em seu website ou servidor. Consequentemente, você será inteiramente responsável por todos os vazamentos, incidentes ou violações referentes a estes dados.

## **5. ENCERRAMENTO DE SERVIÇO; TERMINAÇÃO DA CONTA**

**Rescisão de Serviços:** Você reconhece e concorda que após a expiração ou rescisão de seus Serviços, você deve interromper o uso dos Serviços e renunciar ao uso dos endereços IP e nomes de servidor atribuídos a você em conexão com os Serviços, incluindo apontar o sistema de nomes de domínio ("DNS") para seu nome de domínio (s) longe de nossos servidores. Antes do término dos Serviços, você é responsável por mover o conteúdo do seu site ou servidor dos nossos servidores. Nós não iremos transferir ou enviar por FTP seu conteúdo de site ou servidor para outro provedor. Se você não mover o conteúdo do seu site ou servidor dos nossos servidores antes do cancelamento, todos esses conteúdos serão excluídos e não poderemos fornecer uma cópia de tal conteúdo.

**Créditos de produtos grátis:** Após o término dos Serviços, todos os produtos gratuitos fornecidos como parte dos Serviços serão cancelados ou revogados.

**A ENX SERVICES poderá a qualquer momento, encerrar, sem aviso prévio, o contrato de prestação de serviços, por suspeita de violação da política aceitável, ou por desinteresse comercial, realizando o estorno pro rata dos dias restantes do serviço.**

## 6. POLÍTICA DE USO ACEITÁVEL

**Atividades abusivas:** Você reconhece e concorda que não poderá usar nossos servidores e os seus serviços de hospedagem como fonte, intermediário, resposta a endereço ou endereço de destino para inundação de pacotes da internet, corrupção de pacotes, negação de serviço ou outras atividades abusivas. É proibida a invasão de servidores ou outras violações de segurança. O uso do seu servidor como um gateway anônimo é proibido. Proibimos o uso de software ou scripts que façam com que o servidor seja carregado além de um nível razoável, conforme determinado por nós.

Você concorda que nos reservamos o direito de suspender o seu serviço temporariamente ou permanentemente se você estiver violando este Contrato e / ou houver atividades que ameacem a estabilidade de nossa rede. Você reconhece e concorda que todos os serviços associados à sua conta podem ser removidos se um deles violar este Contrato. Você concorda em não se envolver no uso inaceitável dos Serviços, o que inclui, sem limitação, o uso dos Serviços para: **(1) disseminar ou transmitir qualquer material que para uma pessoa razoável pode ser grosseiramente ofensivo, vulgar ou malicioso; (2) tentar enganar qualquer pessoa quanto à identidade, fonte ou origem de qualquer comunicação; (3) interferir, perturbar ou tentar obter acesso não autorizado a qualquer sistema, servidor, rede ou conta de computador para o qual você não tenha autorização para acessar ou em um nível que exceda sua autorização; (4) se envolver em qualquer outra atividade considerada por nós em conflito com o espírito ou intenção deste Contrato ou de qualquer uma de nossas políticas; ou (5) usar seu servidor como um “retransmissor aberto” ou para propósitos similares, incluindo mas não se limitando a proxy, VPN, e túneis de rede; (6) “fronting”: usar o seu serviço na frente de servidores rodando em outros ISPs (e.g. Apontar o bungeecord para servidores em outras empresas) (7) utilizar o servidor para realização de ataques de negação de serviço (DoS e DDoS), SPAM, bruteforce e qualquer outro tipo de ataque ou flood; (8) utilizar o seu servidor como rede de saída TOR; (9) utilizar o servidor para download ou upload de arquivos via torrent; (10) utilizar o servidor para hospedar arquivos compartilhados;**

Nós reservamos o direito de cobrar todo o tráfego consumido a R\$0,75/GB além de uma multa aplicada de R\$ 100,00 em caso de violações de nossa política de uso aceitável. O cliente também se responsabiliza por todos os custos que sejam causados pela prática de atividades não permitidas por este contrato.

## 7. GARANTIA DE UPTIME

Oferecemos uma garantia de uptime de serviço de 99% ("Garantia de tempo de atividade do serviço") de tempo disponível por mês. Se não conseguirmos manter esta Garantia de Tempo de Serviço em um determinado mês (conforme determinado exclusivamente por nós), você poderá entrar em contato conosco e solicitar um crédito de 5% de sua taxa de hospedagem mensal para esse mês. O crédito pode ser usado somente para a compra de outros produtos e serviços. **A Garantia de Tempo de Serviço não se aplica a interrupções de serviço causadas por: (1) manutenção periódica programada ou reparos que possamos realizar de tempos em tempos; (2) conflitos causados pela utilização de scripts personalizados, codificação ou instalação de aplicativos de terceiros; (3) interrupções que não afetam a acessibilidade do seu servidor, como serviços de FTP e painéis de controle; (4) causas fora do nosso controle ou que não sejam razoavelmente previsíveis, incluindo, mas não se limitando a, ataques DDoS e listas negras de IP; e (5) interrupções relacionadas à confiabilidade de determinados ambientes de programação; (6) interrupções causadas por problemas fora de nosso controle, incluindo mas não limitando a desastres naturais, catástrofes e incêndios (7) suspensões causadas por quebra contratual ou violação da política de uso aceitável.**

## 8. POLÍTICA DE REEMBOLSO

Os produtos comprados da ENXSERVICES podem ser reembolsados somente se cancelados dentro do prazo de 7 dias corridos a partir da data e hora da realização do pedido. O cliente deverá manifestar seu desejo de receber o reembolso através de sua área do cliente por meio da abertura de um ticket para a área financeira.

A manutenção do contrato não renova o prazo de reembolso, 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 reembolso. Desta forma, o prazo de reembolso conta a partir da data de registro do serviço, sem se renovar.

**Esgotado o prazo de 7 dias, não será efetuado reembolso ou qualquer tipo de estorno de qualquer valor pago a qualquer título.**

**Serviços abusivos, que violem nossos termos, não serão reembolsados em hipótese alguma.** O exercício do direito de arrependimento deverá observar a boa-fé contratual também da parte consumidora, em casos de abuso de direito, o mesmo poderá ser negado, e discutido em juízo.

O reembolso será processado e estornado APENAS PARA A MESMA FONTE PAGADORA, onde deverá seguir a política de estorno para os respectivos gateways de pagamentos, assim como os prazos determinados por eles.