

1. DO PAGAMENTO E VENCIMENTO

1.1 O pagamento para serviços de gerenciamento de servidores, dedicados e virtualizados, deve ser efetuado antes do início do serviço e, em casos de gerenciamento por hora, à partir da segunda hora, o pagamento deve ser feito nos primeiros 15 minutos iniciais desta hora, se não pago, pararemos o serviço no mesmo momento.

1.2 O pagamento de serviços mensais deve ser efetuado antes da entrega dos dados, a partir do segundo mês, o pagamento deve ser feito na data de CINCO (5) dias após o vencimento, para que não haja suspensão do serviço.

1.3 Cancelamento de serviços recorrente só poderá ser realizado quando não houver faturas em aberto referente ao mesmo. Caso contrário à mesma deverá ser quitada para efetuar o cancelamento do serviço. As faturas referente à quaisquer serviços são geradas com 10 dias de antecedência, logo deve ser solicitado o cancelamento com no mínimo 11 dias antes do seu próximo vencimento.

1.4 Ocorrerá a suspensão do serviço quando existir faturas ligadas à suporte extras, desenvolvimento e ou quaisquer tipo de trabalhos que possam gerar taxas além do valor de hospedagem. Essas cobranças são aplicadas com base em nossa faturação cotada por hora técnica ou tarefas, sendo o valor para o hora R\$150,00 e para tarefas sem valor fixado, levando em conta a urgência e nível de dificuldade do trabalho.

2. DO REEMBOLSO

2.1 A CONTRATADA é obrigada a oferecer o serviço completo como prometido, caso contrário, poderá haver o reembolso em valor percentual do serviço concluído ou adição de créditos ao CONTRATANTE.

2.2 No caso de gerenciamento de servidores que não foi possível o término completo por qualquer motivo, deverá ser reembolsado ao CONTRATANTE o percentual que restava para o término da instalação.

2.3 No caso de hospedagem para websites ou revendas de hospedagem, a CONTRATADA deverá cumprir com as datas antes vistas para o contrato, caso contrário haverá reembolso ou adição de créditos ao CONTRATANTE do percentual de dias restantes em sua fatura.

2.4 Reembolsos por motivos de cancelamento do CONTRATANTE, e ou, mudança de ideia em relação ao serviço conforme no artigo "Art. 49 - O consumidor pode desistir do contrato, no prazo de 07 (sete) dias a contar de sua assinatura ou do ato de recebimento do produto ou serviço, sempre que a contratação de fornecimento de produtos e serviços ocorrer fora do estabelecimento comercial, especialmente por telefone ou a domicílio." Se aplica também para compras online.

2.4.1 REEMBOLSO APROVADO, quando o CONTRATANTE tem seu reembolso aprovado pelo departamento financeiro o mesmo será realizado no próximo 5º dia útil do próximo mês corrente. Não sendo possível adiantar esse pagamento.

2.4.2 Anula qualquer direito a reembolso quando se trata de serviços prestados internacionais como Contratos de Serviços promocionais como Servidores Dedicado Smart, registro de domínio .COM.BR, .COM em planos Anuais de Hospedagens e sistemas como Hashield, InternalGuard e Adelay e Customizações de servidores privados de LC. Pois trata-se de serviços terceirizado que o valor pago é repassando instantaneamente em DÓLARES/REAIS ao titular dos sistemas citados e ao emissor do registro.br, sendo assim anulando qualquer reembolso de valores referente a esses valores pagos.

2.5 Anula qualquer direito a reembolso quando o CONTRATANTE aceita descontos em mensalidade inicial, sendo para cobrir os gastos gerados na homologação de IP's e estrutura físicas.

2.6 Anula qualquer tipo de reembolso para serviços de contas de SSH para uso em aplicativos de conexão HTTP, similares a eProxy, HTTP Injector, Webtunnel ou similares. Pois trata-se de meios de acesso à internet não homologados pelas operadoras de telefonia. As contas SSH emitidas tem sua finalidade de Proxy/VPN. Caso use para esses aplicativos, em caso de instabilidade não teremos responsabilidade pelo seu uso.

2.6.1 A CONTRATADA oferece arquivos de configuração para o HTTP Injector para uso de nossos clientes, porém esses arquivos são constantemente atualizado variando da disponibilidade da conexão da operadora GSM usada. Quando indisponível por mais de CINCO(05) dias os serviços são pausados para que seja liberado novamente o tempo de uso ao cliente quando o for disponibilizado a atualização do sistema. Deixando dessa forma o cliente com um crédito na empresa para uso quando estiver disponível, não trazendo nenhum prejuízo ao usuário. Ao assinar nossos pacotes tem total ciência que esse serviço não é estável e poderá ter essas quedas durante seu período de uso, logo não é aplicado nenhum tipo de reembolso e sim crédito para uso quando disponível.

2.7 Desenvolvimento e/ou Customizações de Software de quaisquer origem: Veta qualquer tipo de REEMBOLSO esse tipo de serviço quando HOUVER QUEBRA DE ACORDO, sendo ele por desistências do projeto ou qualquer motivo que possa suspender as parcelas subsequentes. Pois a parcela inicial é direcionada

eHost

CNPJ: 39.611.125/0001-93

<http://www.exall-host.com.br/>

Telefones/Phone:

+55 (51) 3322-1514 Telefone Empresa ***Horário Comercial***

+55 (51) 8293-9274 Móvel Tim----24h

ao investimento em horas técnicas, licenciamentos de softwares para a realização do serviço e provisionamento de estrutura física e lógica para a hospedagem da aplicação.

2.7.1 A CONTRATADA tem total direito de pausar o desenvolvimento do software em questão até que os até que o acordo seja refeito ou e/ou pagamentos das parcelas faltantes sejam regularizadas em caso de atraso.

3. DO CANCELAMENTO, NEGAÇÃO DE SERVIÇO, SUSPENSÃO DE SERVIÇO OU PROMOÇÕES

3.1 A CONTRATADA poderá se privar e ou negar efetuar um serviço para um cliente, quando em sua visão, este serviço poderá ser prejudicial à empresa ou qualquer outra pessoa.

3.2 Todo e qualquer programa ilegal, encontrado ou denunciado a nós, de uso maléfico ou não, em algum de nossos servidores, resultará no cancelamento e exclusão imediata do serviço, sem direito a reembolso pelo tempo de serviço ainda restante.

3.3 A CONTRATADA se vê no direito, de efetuar a suspensão de quaisquer serviços, CINCO (5) dias após o vencimento sem pagamento do mesmo. Quaisquer problemas para a efetivação do pagamento deve ser comunicado e aceito pela

CONTRATADA para que não haja problemas.

3.4 A CONTRATADA se vê no direito da exclusão total ou parcial de produtos suspensos à mais de TRINTA (30) dias.

3.5 PROMOÇÕES ANUAIS COM DOMÍNIOS GRÁTIS o CONTRATANTE deverá usar seu domínio grátis em nossos dns. Sendo os mesmo bloqueados em qualquer outro servidor de nomes sem ser os da Exall Web Hosting só poderá se transferido para outro servidor de nome após seu período contratual de 24 meses. O não cumprimento deste período de estadia, o CONTRATANTE deverá pagar o valor do registro disponível em nosso site para aí sim ser possível o uso onde desejar.

3.6 A CONTRATADA poderá se privar e ou negar efetuar um serviço de suporte e/ou desenvolvimento para um cliente, quando o problema não estiver relacionado aos serviços prestados pela a mesma, salvo quando o cliente se propor pagar pela hora técnica ou tarefa em questão.

4. DOS DEVERES E DIREITOS

4.1 A CONTRATADA pode negar-se a efetivação de qualquer serviço, quando a mesma prevê a criação de problemas para a si próprio ou à comunidade direcionada.

4.2 A CONTRATADA se vê no direito, de privar-se do suporte para resoluções de problemas referidos à gerenciamento de servidores, quando o mesmo, refere-se à resolução efetivada pela CONTRATADA e não pelo CONTRATANTE.

4.2.1 A CONTRATADA tem a responsabilidade de prestar suporte dentro do horário de atendimento que é de segunda a sexta-feira no horário comercial das 8hs às 18hs exceto em feriados nacionais. Salvo quando o CONTRATANTE for assinante de SUPORTE PREMIUM, que lhe dá direito ao suporte 24hs.

4.3 O CONTRATANTE de gerenciamentos de quaisquer tipos, se vê no direito de não questionar quaisquer problemas que venha a ter, após o serviço, quando o mesmo é concluído com êxito e sem falhas. Lembre-se, nós fazemos o nosso serviço e não podemos garantir sua total segurança por não fazermos a sua hospedagem e colocação.

4.4 A CONTRATADA se vê no direito, de privar-se do suporte para scripts e serviços não realizados por nós de tipos de linguagens de programação ou não, utilizados por nossos clientes. Caso seja efetuado o suporte, a responsabilidade é total do CONTRATANTE por problemas gerados ou não.

4.5 A CONTRATADA se vê no direito da privação de quaisquer dados, pessoais ou empresariais à nossos clientes ou pessoas que procuram informações, exceto autoridades.

4.6 O CONTRATANTE se vê proibido de postar, hospedar ou compartilhar todo e qualquer tipo de arquivo ilegal em nossos servidores, sob pena de cancelamento ou suspensão dos serviços.

4.7 A CONTRATADA não se responsabiliza por atos ilícitos feitos por nossos clientes. Forneceremos ainda ajuda para as autoridades encontrá-los, se necessário.

4.8 A CONTRATADA tem a responsabilidade de citar o meio de solução e não aplicar a solução no lugar do cliente, SALVO quando a solução estiver relacionada a processos que devam ser realizado dentro da estrutura de administração da empresa.

4.9 Para serviços de internet, a empresa não tem nenhum vínculo com operadoras de telefonia, apenas utilizamos o meio de conexão da operadora GSM disponível.

4.9.1 Cada operadora tem uma especificação de uso diferente, VIVO necessita ter um mínimo de R\$0,75 de saldo no chip para ter sua funcionalidade garantida pela empresa, Claro indisponível, Oi, indisponível, Tim indisponível.

eHost

CNPJ: 39.611.125/0001-93

<http://www.exall-host.com.br/>

Telefones/Phone:

+55 (51) 3322-1514 Telefone Empresa ***Horário Comercial***

+55 (51) 8293-9274 Móvel Tim----24h

4.10 A CONTRATADA poderá se recusar prestar suporte quando o CONTRATANTE não atender os requisitos mínimos de suporte especificados no presente termo.

5. DAS TAXAS ADICIONAIS

5.1 A CONTRATADA se vê no direito da cobrança de taxas adicionais em pagamentos por meio de portais de pagamentos como Boleto (R\$1,85) e PagSeguro (4,99%) e/ou pagamento após a suspensão do serviço. Portanto se o CONTRATANTE não desejar pagar essas taxas, opte por depósitos ou transferência bancária.

5.2 A CONTRATADA se vê no direito da cobrança de valores criados pela própria, para serviços adicionais de qualquer espécie efetuado pela mesma.

5.3 A CONTRATADA tem o direito de solicitar o registro do ticket para execução de quaisquer tipo de processos relacionado ao serviço do cliente, sendo solicitado a abertura de um ticket de atendimento e/ou envio de um email para a área específica, com a finalidade de registro da solicitação e início do processo solicitado, para desta forma assegurar a realização e cumprimento da fila de atendimento do setor no qual pertence a solicitação e faturamento do ticket se for o caso.

6. DOS TERMOS AQUI CITADOS

6.1 A CONTRATADA e o CONTRATANTE, efetivando o contrato, estão aceitando estes termos de contrato e o mesmo, não deverá ser questionado futuramente.

6.2 Caso necessária alguma alteração em nossos termos de contrato, a CONTRATADA fará a mudança e efetuará um aviso geral, à TODOS os clientes com serviços ativos para a conscientização dos mesmos, nos TERMOS DE CONTRATO

citados nesta página e/ou arquivo.