

## CONTRATO - TERMO DE SERVIÇOS

Este Termo de Serviço regula a utilização e prestação dos serviços de hospedagem de sites, blog, banco de dados ou e-mails da empresa MA Nascimento Ramos, CNPJ 11.847.417/0001-00, oferecidos a partir do endereço eletrônico [www.acesare.com](http://www.acesare.com) ou em Proposta Comercial, doravante denominada CONTRATADA. Por CONTRATANTE entende-se a pessoa física ou jurídica que aceita os termos aqui expostos e contrate o serviço à partir do endereço eletrônico acima mencionado ou do aceite de proposta comercial.

### PREMISSAS

Considerando-se que:

A CONTRATADA é uma empresa que possui a competência e qualidade técnica para prestar o serviço por ora contratado.

Que no momento da assinatura serão apresentados os Termos de Serviço e que a contratação somente será permitida sob aceitação dos mesmos.

Que no ato da contratação, o CONTRATANTE escolherá o plano, a periodicidade e a forma de pagamento que melhor atendam às suas necessidades.

Que a CONTRATADA poderá alterar este documento a qualquer momento mediante simples notificação, mas sem obrigatoriedade de fazê-la.

Que caso o CONTRATANTE passe a não concordar com estes Termos e demais políticas impostas pela CONTRATADA, deverá imediatamente parar de utilizar o(s) serviço(s) e solicitar o cancelamento do(s) mesmo(s).

### TÊM ENTRE SI JUSTO E CONTRATADO O SEGUINTE

#### 1. OBJETO

1.1 Hospedagem de website/blog, bancos de dados e e-mails do CONTRATANTE, de acordo com as especificações e limites do plano escolhido pelo mesmo.

#### 2. PRAZO

2.1 O presente contrato é celebrado pelo prazo escolhido no ato da contratação, renovável por iguais períodos a cada pagamento realizado.

2.2 O início da prestação dos serviços contratados se dará à partir da comprovação de pagamento da primeira mensalidade.

2.3 O contrato poderá ser rescindido à qualquer momento, uma vez que a modalidade de pagamento da prestação do serviço é Pré-paga, não havendo compromisso entre as partes de renovação contínua da assinatura.

#### 3. COBRANÇA, CUSTOS E REAJUSTES

3.1 Os custos que deverão ser pagos pelo do CONTRATANTE são os previstos na Tabela de "Planos", disponível no site <https://www.acesare.com> ou em Proposta Comercial.

3.2 Pela prestação do serviço, o CONTRATANTE deverá pagar a CONTRATADA, a quantia constante na "Tabela de Planos" ou Proposta Comercial, na data e periodicidade nela referidas e de acordo com a modalidade contratada.

3.4 Quando da alteração ou mudança do "Plano" do serviço de Hospedagem, deverá o CONTRATANTE pagar os eventuais custos da alteração.

3.5 Todos os custos deverão ser pagos de forma antecipada (pré-pago).

3.6 Caso o pagamento da renovação da assinatura não seja efetuado até a data de vencimento, a CONTRATADA se reserva ao direito de suspender a prestação do serviço de hospedagem, independentemente de notificação, em 5 (cinco) dias após o vencimento da parcela não paga.

3.7 Após 20(vinte) dias sem o pagamento da renovação, a assinatura poderá ser cancelada em definitivo, sendo excluídos do nosso servidor todos os arquivos, e-mails e banco de dados do site, independentemente de qualquer notificação ou aviso.

3.8 O não recebimento da mensagem eletrônica referente ao boleto em aberto não abona a mensalidade e nem prorroga a data de vencimento.

3.9 Caso o CONTRATANTE não receba a mensagem eletrônica (que contém o link para pagamento) até o dia do vencimento, deverá acessar a Central do Assinante **Acessare** através do endereço <https://central.acesare.com> identificando-se com o usuário e senha fornecidos no momento da contratação do serviço. Caso tenha perdido a senha, o CONTRATANTE deverá usar o link "Solicite um lembrete de senha clicando aqui". Caso continue com dificuldades para acesso à Central do Assinante **Acessare**, o CONTRATANTE poderá entrar em contato com nosso Suporte através do e-mail [ajuda@acesare.com](mailto:ajuda@acesare.com) informando o motivo da dificuldade de acesso.

3.10 A CONTRATADA compromete-se a informar o CONTRATANTE com antecedência mínima de (30) trinta dias o reajuste no valor da(s) mensalidade(s). Este mesmo prazo se aplica quando do término de algum plano.

#### 4. OBRIGAÇÕES DO CONTRATANTE

4.1 Perante a CONTRATADA, o CONTRATANTE é o único responsável civil e criminalmente por descumprimentos a este instrumento, seja ocasionados por ele mesmo ou por terceiros, com ou sem seu consentimento.

4.2 O CONTRATANTE deverá pagar pontualmente o preço devido pela utilização do(s) serviço(s) ora contratados.

4.3 É obrigação do CONTRATANTE, fornecer dados verídicos no ato do cadastramento, bem como, mantê-los sempre atualizados, principalmente o e-mail que será utilizado para cobrança, sob pena de que caso não faça, considerar-se a válidos todos os avisos e notificações enviados para os endereços informados.

4.4 Jamais transmitir ou armazenar qualquer dado ou material que viole quaisquer leis Federais, Estaduais ou Municipais Brasileira, ou com direito reservado ou copyright de terceiros, ou que sejam considerados perigosos ou obscenos, e ainda, os protegidos por direito de estado ou estatuto legal, ou ainda, qualquer programa de caráter ilegal, malicioso ou ameaçador, ou ainda, que a critério da CONTRATADA sejam considerados comprometedores ou prejudiciais ao desempenho dos servidores.

4.5 O CONTRATANTE não poderá enviar grandes quantidades de e-mail de uma única vez sem solicitação do destinatário, isso caracterizará o envio de SPAM e o cliente estará sujeito as penalidades previstas na página ["Política Anti-Spam"](#).

4.6 O CONTRATANTE é responsável por toda atividade originada da sua conta, bem como, pelo controle da utilização dos recursos disponibilizados pelo plano escolhido. Caso sejam excedidos os limites dos recursos disponibilizados, o CONTRATANTE deverá fazer a solicitação de Upgrade para um novo plano, ficando este (o CONTRATANTE) responsável por arcar com os custos do novo plano.

4.7 Todas as senhas que possibilitam o acesso a administração do site hospedado, serão enviadas para o e-mail cadastrado na Central do Assinante. É de total responsabilidade do CONTRATANTE o sigilo destas senhas.

#### 5. OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA

5.1 Prestar o serviço objeto deste instrumento, de acordo com limites e especificações do plano contratado pelo CONTRATANTE.

5.2 Em caso de qualquer manutenção programada que possa ocasionar interrupção do serviço, é obrigação da CONTRATADA informar ao CONTRATANTE com no máximo 03(três) dias de antecedência da execução da mesma. Tais manutenções são programadas para execução nos períodos de baixa atividade em nossos servidores, geralmente entre 00:00hs e 06:00hs.

5.3 Fica dispensada a aplicação do dispositivo acima (item 5.2) em caso de manutenções emergenciais para a solução de qualquer problema que coloque em risco a disponibilidade do serviço ou a infra-estrutura dos servidores.

5.4 Durante a ocorrência de uma manutenção, podem ocorrer oscilações e interrupções nos serviços, não-passíveis de qualquer tipo de ressarcimento.

5.5 Manter o serviço disponível em 99,5% do tempo ao mês.

5.5.1. Exclui-se do período de disponibilidade as situações descritas nos itens anteriores (5.2 e 5.3).

5.6 Caso a disponibilidade do serviço, com ressalva dos itens 5.2 e 5.3 deste instrumento, fique abaixo de 99,5% do tempo ao mês, a CONTRATADA fornecerá desconto no valor da próxima mensalidade de acordo com tabela "Acordo de Nível de Serviço" presente neste documento. O CONTRATANTE deverá solicitar a CONTRATADA o desconto, informando o período de indisponibilidade do serviço em até 10(dez) dias após o ocorrido. A CONTRATADA de posse do seu relatório de monitoramento investigará as informações prestadas pelo CONTRATANTE e se constatadas, será fornecido o desconto.

5.7 Realizar a cópia de segurança de dados diariamente. Entretanto, a CONTRATADA não se responsabilizará por possíveis problemas de operação nas rotinas de backup, inclusive perdas de dados. O CONTRATANTE é o responsável por manter cópias de segurança e que devem ser guardadas para sua maior segurança, fora do servidor, em algum computador pessoal ou em alguma mídia (cd, dvd etc.)

5.8 A CONTRATADA não fornecerá configuração, manutenção, monitoramento ou suporte a qualquer serviço que não seja objeto deste instrumento.

5.9 Não divulgar sem autorização expressa do CONTRATANTE as informações individuais constantes no cadastro do mesmo, estando assim de acordo com o descrito na página "Política de Privacidade".

## 6. POLÍTICA ANTI-SPAM

6.1 É estritamente proibida a prática de envio de e-mail comercial não solicitado (UCE) e e-mail lixo não solicitado (UBE) a partir dos servidores da **Accessare** ou de alguma caixa postal mantida em nossos servidores, pois, tal prática caracteriza o envio de SPAM.

6.2 A **Accessare** é a única responsável em determinar as medidas necessárias quando da execução de tal prática, e poderá a seu caráter efetuar a suspensão ou cancelamento imediato da assinatura, sem prévia notificação.

6.3 Caso a **Accessare** venha a ter seus endereços IPs de servidores incluídos em Listas Negras ANTI-SPAM, ou sofrer qualquer tipo de prejuízo (técnico, moral ou financeiro) por consequência do envio de Spam, o cliente será responsabilizado judicialmente.

### O QUE É SPAM?

Spam é o termo usado para referir-se aos *e-mails* não solicitados, que geralmente são enviados para um grande número de pessoas, geralmente para fins publicitários. Quando o conteúdo é exclusivamente comercial, esse tipo de mensagem é chamada de UCE (do inglês *Unsolicited Commercial E-mail*).

O termo *Spam*, no entanto, pode ser aplicado a mensagens enviadas por outros meios e em outras situações até modestas. Geralmente os *Spams* têm caráter apelativo e na grande maioria das vezes são incômodos e inconvenientes.

É uma prática mal vista na internet e que tem sido frequentemente combatida por provedores e usuários conscientes.

### QUAIS OS PROBLEMAS CAUSADOS PELO SPAM?

O Spam pode afetar os usuários do serviço de correio eletrônico de diversas formas. Alguns exemplos a seguir mostram como a produtividade, a segurança, entre outros, podem ser ameaçadas.

**Não recebimento de e-mails:** Boa parte dos provedores de Internet limita o tamanho da caixa postal do usuário no seu servidor. Caso o número de Spams recebidos seja grande, ele corre o risco de ter sua caixa postal lotada com mensagens não solicitadas. Se isto ocorrer, passará a não receber e-mails e, até que possa liberar espaço em sua caixa postal, todas as mensagens recebidas serão devolvidas ao remetente. Outro problema é quando o usuário deixa de receber e-mails nos casos em que regras anti-Spam ineficientes são utilizadas, por exemplo, classificando como Spam mensagens legítimas.

**Gasto desnecessário de tempo:** Para cada Spam recebido, o usuário necessita gastar um determinado tempo para ler, identificar o e-mail como Spam e removê-lo da caixa postal.

**Aumento de custos:** Independente do tipo de acesso à Internet utilizado, quem paga a conta pelo

envio do Spam é quem o recebe. Por exemplo, para um usuário que utiliza acesso discado à Internet, cada Spam representa alguns segundos a mais de ligação que ele estará pagando.

**Perda de produtividade:** Para quem usa o e-mail como ferramenta de trabalho, o recebimento de Spams aumenta o tempo dedicado à tarefa de leitura de e-mails, além de existir a chance de mensagens importantes não serem lidas, serem apagadas por engano ou lidas com atraso.

**Conteúdo impróprio ou ofensivo:** Como a maior parte dos Spams é enviada para conjuntos aleatórios de endereços de e-mail, é bem provável que o usuário receba mensagens com conteúdo que julgue impróprio ou ofensivo.

**Prejuízos financeiros causados por fraude:** O Spam tem sido amplamente utilizado como veículo para disseminar esquemas fraudulentos, que tentam induzir o usuário a acessar páginas clonadas de instituições financeiras ou a instalar programas maliciosos, projetados para furtar dados pessoais e financeiros. Esse tipo de Spam é conhecido como *phishing/scam*. O usuário pode sofrer grandes prejuízos financeiros, caso forneça as informações ou execute as instruções solicitadas nesse tipo de mensagem fraudulenta.

## COMO FAZER MARKETING POR E-MAIL, SEM PRATICAR SPAM?

- a) Para enviar grandes quantidades de e-mails, recomendamos a contratação de um serviço isolado, que possui finalidade e configuração para tanto.
- b) Enviar e-mails somente para os clientes que optaram pelo cadastro na lista de divulgação de seus produtos e/ou serviços. Tal cadastro pode ter sido feito por telefone, na hora do primeiro contato comercial ou por formulário disponível no *site* da empresa na Internet.
- c) Não usar listas de divulgação de terceiros, nem comprá-las de fornecedores de mala direta.
- d) Não reutilizar listas de divulgação, ou seja, não enviar informações de determinado serviço aos clientes cadastrados na lista de divulgação de outro serviço, ainda que sejam da mesma empresa.
- e) Respeitar as opções do cliente no preenchimento de formulários de cadastramento em listas de divulgação, por escrito ou on-line.
- f) Respeitar as solicitações de descadastramento de suas listas.
- g) Não iniciar o primeiro contato com o cliente por e-mail, ou seja, o envio do primeiro e-mail, sem prévia autorização do cliente, caracteriza a prática de Spam.

## COMO NÃO SE TORNAR UM "SPAMMER"?

- a) Siga as normas da etiqueta (Netiqueta). É recomendado, por exemplo, sempre preencher o campo do **assunto** com uma descrição significativa do conteúdo do e-mail. Dessa forma, o destinatário terá a opção de não abri-lo, caso não seja de seu interesse.
- b) Procure informações a respeito dos diversos e-mails que receber. Muitos usuários, por desconhecimento, reiniciam a propagação de lendas urbanas ou boatos.
- c) Antes de enviar um e-mail, reflita se o conteúdo será útil ou de interesse do grupo para o qual pretende remetê-lo.
- d) Procure refletir antes de repassar e-mails suspeitos, tais como: boatos, lendas urbanas e até mesmo, golpes. Na dúvida, não envie.
- e) Respeite o propósito e o formato das listas de discussão e demais fóruns na rede.
- f) Não use listas de mala direta ou particulares de amigos de terceiros para enviar propaganda ou quaisquer divulgações pessoais.
- g) Se decidir fazer marketing de sua empresa ou negócios na Internet, informe-se antes sobre as melhores práticas para este fim.

6.4 A conta de cada assinante em nossos servidores está pré-configurado um limite de envio de 150 e-mails por hora por domínio.

## 7. POLÍTICA DE PRIVACIDADE

7.1 A **Accessare** reconhece a importância da sua privacidade. Esta política tem como medida assegurar que qualquer informação pessoal do nosso assinante não será divulgada, sob nenhuma forma a terceiros, exceto com autorização expressa do assinante. Esta política se aplica a todos os serviços prestados pela **Accessare**.

7.2 No ato da contratação de qualquer um dos nossos serviços, será exigido que o assinante faça seu cadastro, onde serão solicitadas algumas informações pessoais. Estas informações estarão armazenadas em um banco de dados sigiloso e com acesso restrito.

7.3 Jamais utilizaremos suas informações pessoais para algum fim que não seja o inicialmente estabelecido, mas, se porventura isso se fizer necessário, solicitaremos o seu consentimento para tanto.

7.4 Em caso de ordem judicial a **Accessare** poderá divulgar as informações pessoais do assinante.

7.5 A **Accessare** não se responsabilizará pela divulgação indevida das informações individuais do assinante em decorrência de falha técnica ou de violação do sistema.

## 8. ACORDO DE NÍVEL DE SERVIÇO - SLA

8.1 Este Acordo de Nível de Serviço (**ANS** ou **SLA**, do inglês *Service Level Agreement*) tem como objetivo garantir a disponibilidade de nosso serviço de hospedagem de site para acesso via http por terceiros.

8.2 A **Accessare** em conjunto com seu corpo técnico compromete-se em manter sua conectividade de rede via http disponível em 99,5% do tempo ao mês.

8.3 Caso não haja disponibilidade do site do CONTRATANTE na internet pelo período de 99,5% ao mês, a **Accessare** concederá ao CONTRATANTE desconto na próxima fatura de acordo com a tabela abaixo:

De 95% a 99,4% - 25%
De 90% a 94,9% - 50%
De 89,9 ou menos 100%

8.4 Não será possível receber o desconto em dinheiro ou outra forma. O valor será creditado na assinatura do CONTRATANTE.

8.5 Para receber o crédito em sua assinatura, o CONTRATANTE deverá solicitar a CONTRATADA o desconto, informando o período de indisponibilidade do serviço em até 10(dez) dias após o ocorrido. A CONTRATADA de posse do seu relatório de monitoramento investigará as informações prestadas pelo CONTRATANTE e se constatadas, será fornecido o desconto.

8.6 O desconto não será concedido caso a indisponibilidade do seu site seja resultante de:

- a) Manutenção agendada (Vide item 5.2);
- b) Manutenções técnicas ou operacionais com caráter de emergência (Vide item 5.3);
- c) Circunstâncias além do controle da **Accessare**, tais como: Atos de qualquer corpo governamental, guerra, embargo, sabotagem, fogo, tsunami, furacão ou qualquer outro desastre natural;
- d) Falha na conexão fornecida pela prestadora de serviço de Telecomunicação;
- e) Falhas de hardware;

8.7 Pode ocorrer alguma situação em que você não consiga acessar o seu site ou qualquer outro serviço. Não será de responsabilidade da **Accessare** os seguintes problemas:

- a) Falhas ou dificuldades técnicas do provedor de internet utilizado pelo CONTRATANTE.
- b) Problema de rota entre seu provedor de acesso a internet e o Datacenter utilizado pela **Accessare** tornando a comunicação impossível.

8.8 A **Accessare** e seu corpo técnico determinam o Uptime dos serviços por ela prestados.

## 9. RESCISÃO

9.1. As partes poderão rescindir o presente Contrato a qualquer tempo, sem qualquer penalidade, mediante aviso prévio de 10(dez) dias em relação à interrupção do serviço

9.2. Em caso de rescisão por parte do CONTRATANTE, este deverá formalizar sua solicitação via Central do Cliente. Assim que recebida a solicitação, todos os dados da conta do assinante serão "deletados" imediatamente, sem a possibilidade de recuperação.

9.3. O CONTRATANTE poderá rescindir este contrato, a seu exclusivo critério, e mediante simples notificação, na hipótese de descumprimento por parte da CONTRATADA das obrigações assumidas neste termo em especial, as estabelecidas na cláusula 5 e seus subítens.

9.4. A CONTRATADA poderá cancelar o serviço a qualquer momento, e mediante simples notificação, na seguintes situações:

- a) Caso o CONTRATANTE não cumpra as normas estabelecidas neste contrato, em especial as estabelecidas na cláusula 4 e seus subítens, e demais políticas de uso;
- b) Ausência de pagamento da fatura em aberto pelo prazo de 20(vinte) dias do vencimento;

9.5. Não será restituído o valor pago da mensalidade referente ao mês do cancelamento. Exemplo: Se o CONTRATANTE efetuou o pagamento da mensalidade no dia 10 e solicitou o cancelamento no dia 18, este não terá direito a restituição dos dias não utilizados no mês. No caso do CONTRATANTE ter pago 3(três) meses e usou somente 1(um) mês, este terá restituído os 2(dois) meses sem uso.

## **10. FORO E LEI APLICÁVEL**

9.1 O presente instrumento foi elaborado e é regido pelas leis em vigor na República Federativa do Brasil.

9.2. Para dirimir toda e qualquer demanda emergente do Contrato as parte elegem o Foro da Comarca de São Francisco/MG, em detrimento de qualquer outro, por mais privilegiado que seja.