



Termos de Serviços

Por favor, tenha certeza que entendeu todas as políticas de uso antes de contratar nossos serviços. Ao aceitar esses termos de uso e contratar os serviços, ficará armazenado no Sistema da SLZ HOST, a plena aceitação por parte do usuário, de todas as nossas políticas de uso descritas aqui.

A SLZ HOST reserva-se ao direito de adicionar, excluir ou modificar qualquer cláusula destes Termos de Serviços a qualquer momento. Você concorda que se comprometerá a ajustar-se a estas mudanças, caso elas ocorram. Se você adquiriu um serviço com a SLZ HOST, os termos abaixo continuarão em vigor enquanto você for um cliente ativo.

A SLZ HOST provê serviços de transmissão de áudio e vídeo na internet, hospedagem web compartilhada e dedicada a clientes em todo o território brasileiro. Temos a responsabilidade de proteger cada cliente e lhes proporcionar os melhores serviços possíveis. As diretrizes seguintes foram projetadas para assegurar a qualidade de nossos serviços. Tenha certeza de que entendeu e concorda com as políticas, pois a violação dessas políticas poderá resultar em suspensão ou término da sua conta sem direito a reembolso de valores pagos.

OBS: Você concorda que se responsabilizará por notificar a SLZ HOST quando desejar cancelar um serviço. Notificação esta que deverá ser enviada com pelo menos 5 DIAS de antecedência, ou, com 24 HORAS de antecedência em relação a sua data de vencimento.

Pedimos Atenção Especial aos Itens 5 e 6

TERMO - O Cliente concorda que este contrato é renovável mês-a-mês salvo decisão em contrário por escrito. O Contrato mês-a-mês é renovado automaticamente todos os meses exceto caso o cliente deseje efetuar o cancelamento. **Leia atentamente o Item 5 sobre a Política de Pagamento e o Item 6 sobre a Política de Cancelamento.**



O usuário concorda que a SLZ HOST poderá alterar esses Termos de Uso e demais documentos aqui referidos unilateralmente ou por simples notificação. Cabe ao usuário visitar esse Termo de Uso periodicamente e, se não concordar com alguma disposição, deixar de utilizar o serviço.

1) PLANOS DE HOSPEDAGEM

- **Servidores Compartilhados:** São servidores cujos recursos são compartilhados entre diversos clientes. São exemplos de Servidores Compartilhados:

- **Planos de Hospedagem de Site:** Planos BASIC, PLUS e TURBO
- **Planos de Revenda:** Planos INICIANTE, PROFISSIONAL e VETERANO
- **Planos de Loja Virtual:** Planos STARTER e BUSINESS

- **Hospedagem Dedicada:** São servidores cujos recursos são exclusivos e dedicados para um único cliente. São exemplos de Hospedagem Dedicada:

- **Hospedagem WordPress:** Planos BRONZE, PRATA e OURO
- **Planos de Loja Virtual:** Plano PREMIUM

2) SERVIDORES VPS

- **Servidores VPS:** VPS é a sigla para Virtual Private Server, ou Servidor Virtual Privado (como é chamado em português) e pode ser definido como um espaço “isolado” (servidor virtual) dentro de um servidor físico.

3) STREAMING DE ÁUDIO E VÍDEO

- **Como funciona:** Streaming é uma forma de transmissão de áudio através de uma rede qualquer de computadores, sem a necessidade de efetuar downloads do que se está vendo ou ouvindo. O dispositivo de reprodução recebe e reproduz a transmissão imediatamente para o ouvinte, sem armazenar a mesma.



4) ATIVAÇÃO DE CONTAS

Para o início dos serviços, em qualquer plano, será cobrada a taxa de inscrição prevista no preâmbulo do presente termo. Sua conta será ativada após a efetiva confirmação de recebimento do pagamento referente ao (s) serviço (s) contratado (s). Esta confirmação será obtida junto à instituição financeira responsável pelo processamento da transação e validada após comprovação de legitimidade. No ato da contratação do serviço o Cliente deverá cadastrar um e-mail não pertencente a um dos domínios que irá hospedar em seu plano.

Este e-mail será utilizado para comunicação entre a SLZ HOST e o Cliente, portanto é responsabilidade do Cliente manter seu cadastro sempre atualizado. Fornecer falsas informações de identificação resultará no cancelamento automático de sua conta.

Todas as novas contas serão criadas/ativadas automaticamente assim que detectado o pagamento da fatura referente ao pedido efetuado. Você receberá os dados por e-mail, incluindo os detalhes de Login após a ativação da conta.

OBS: Alguns clientes que utilizam sistemas de e-mail da Microsoft (hotmail.com, msn.com, etc.) podem não estar recebendo ou não terem recebido os e-mails enviados automaticamente por nosso sistema, devido a estes serem equivocadamente desviados para a pasta "Lixo Eletrônico". Caso você utilize um destes provedores de e-mail, certifique-se de adicionar os endereços da SLZ HOST em sua lista de "Remetentes confiáveis" e solicitar um novo envio em caso de não recebimento.

Qualquer dado de cadastro fornecido pelo usuário por meio de internet ou outro meio de comunicação será mantido em sigilo pela SLZ HOST.



4.1. Migração de Conta (s): A SLZ HOST se compromete a realizar a tentativa de transferência de sua conta hospedada em outro servidor, desde que sejam contas que utilizem o painel administrativo CPanel e não haja restrições às opções de "Full Backup".

Para que seu domínio aponte para o Servidor da SLZ HOST, você precisa mudar seu DNS no órgão de registro no qual contratou o seu domínio. Estes DNS serão providos no e-mail de boas-vindas. Cada Servidor possui endereços de DNS único, então se você cancelar uma conta e meses após retornar a SLZ HOST, os endereços provavelmente serão distintos.

Desta forma será realizada uma transferência completa de seu plano, e todas as informações de sua conta serão preservadas: arquivos, bancos de dados, e-mails, senhas, etc. Após a migração de sua conta, pequenos ajustes podem ser necessários, visto que pequenas particularidades de configuração podem diferir entre empresas de hospedagem. Nossa equipe de suporte se empenhará ao máximo para realizar com sucesso a transferência de sua conta, mas não podemos estimar o tempo necessário para cada transferência, visto que diversos fatores influenciam nesta atividade.

A SLZ HOST tomará as medidas necessárias para registrar nomes de domínio sob os cuidados do Cliente quando requisitada. De qualquer modo, os Clientes são responsáveis por renovar os seus nomes de domínio. SLZ HOST não se responsabiliza por falhas na renovação dos nomes de domínio. Se seu nome de domínio foi registrado via nossa Empresa, nós iremos verificar e tomar as ações necessárias para renovar um domínio que esteja expirando. Nós cuidaremos de suas renovações a menos que solicitado especificamente a não renovação ao enviar um ticket para nosso Helpdesk.

Se você tem quaisquer questões sobre mudanças de DNS ou nomes de domínio em geral, por favor, abra um ticket no nosso helpdesk em sua Área de Cliente.



OBS: Para que a migração ocorra de maneira satisfatória é de fundamental importância a total disponibilidade e acessibilidade aos dados e sistemas no host de origem. Caso isso não aconteça, é de responsabilidade do Cliente intermediar a obtenção, junto ao antigo host, dos dados para a migração.

5) INFORMAÇÕES SOBRE PAGAMENTOS

A Cobrança mensal de serviço solicitado pelo Cliente será efetuada de acordo com as datas disponíveis para pagamento (05/10/15/20/25/30) durante o processo do pedido. Incluem-se também upgrades, taxas de serviços, serviços adicionais, cancelamentos e créditos.

5.1. Pré-pago: O Cliente deve concordar em realizar antecipadamente o pagamento referente aos serviços contratados, durante toda a vigência do plano.

5.2. Renovação automática: Ao contratar nossos serviços você deve concordar também com a renovação automática do plano por período igual ao correspondente ao último ciclo contratado, que só não ocorrerá caso o Cliente manifeste sua explícita vontade de cancelar o serviço contratado. O cancelamento deve ser formalizado pelo menos **24 horas** antes da data-término da contratação através do [formulário de cancelamento](#). O preenchimento e envio da solicitação realizada através deste formulário assegura a SLZ HOST o direito de imediatamente excluir as contas referentes ao plano cancelado.

5.3. Pagamento em atraso: Contas com mais de 5 dias em atraso (em relação ao vencimento original da fatura) serão automaticamente suspensas. Após a quitação dos débitos a conta será reativada em até 60 minutos (mediante a comprovação de pagamento). Em todos os planos oferecidos pela nossa empresa, qualquer pendência de pagamento de serviços adicionais resultará na suspensão geral do plano.



Em caso de inadimplência do cliente, a Cobrança será realizada em 3 etapas, após o vencimento da Fatura:

- 1 – E-mail de cobrança (reenvio da Fatura);
- 2 – Aviso de suspensão (após o vencimento da fatura);
- 3 – Suspensão de Serviços (5 dias após o vencimento da fatura);

Confira as regras de suspensão de contas por inadimplência financeira:

- Hospedagem de Sites, Hospedagem WordPress, Streaming de Rádio, Streaming de TV, Loja Virtual, E-mail Profissional e Revenda de Hospedagem – contas suspensas por mais de 30 dias serão removidas do servidor automaticamente. **Após a remoção das contas do servidor, o cliente não poderá mais requerer o backup, mesmo após o pagamento.**
- Servidores VPS e Dedicados – contas suspensas por mais de 15 dias corridos serão removidas do servidor automaticamente. No caso de cancelamento, não há como recuperar os arquivos após a remoção da conta do servidor.

OBS: Como cliente da SLZ HOST é de sua total responsabilidade manter em dia todos os seus compromissos de pagamentos, bem como o envio das informações que o identifiquem quando realizados por métodos que exijam comprovação do pagamento (como por exemplo, pagamentos realizados através de Depósito ou Transferência bancária).

A SLZ HOST disponibiliza até 5 (cinco) DIAS corridos após o vencimento, para que os pagamentos referentes aos serviços contratados possam ser realizados/confirmados. Após este período, ocorrerá a Suspensão automática dos serviços referentes ao plano inadimplente.

Consulte nosso departamento financeiro no horário de 9h às 19h de Segunda à Sexta-feira através do telefone (98) 3042-1731 ou disponível 24H pelo e-mail financeiro@slzhost.com.br para mais informações.



Todos os Serviços prestados pela SLZ HOST, tem a modalidade de recorrência com PAGAMENTO ANTECIPADO / PRÉ PAGO, desta forma, todos os serviços são pagos antes de sua prestação (devido a licenciamento de software, setup, migração e utilização de infraestrutura). Portanto, ao contratar os serviços, o Cliente concorda em pagar por todos os produtos que adquirir antes de iniciar o novo ciclo de utilização.

5.4. Reajustes: A SLZ HOST se reserva o direito de, a qualquer momento, alterar os valores dos planos anunciados, de acordo com as tendências do mercado, realizando ajustes nos recursos oferecidos e valores dos planos divulgados em - www.slzhost.com.br - estes ajustes se aplicarão de imediato para novas contas e no próximo ciclo de faturamento para contas já existentes.

5.5. Periodicidade: É possível realizar a alteração da periodicidade de pagamento para um plano de hospedagem na SLZ HOST (exemplos: de mensal para anual), para tanto é obrigatório que não haja cobranças pendentes.

Por exemplo, se já foi gerada uma cobrança e a mesma ainda não foi paga, você deverá primeiro pagá-la antes de solicitar a alteração. Caso você deseje realizar alguma alteração na periodicidade de seu plano com a SLZ HOST, abra um chamado em sua Área de Cliente informando sua solicitação.

OBS: Para alterar a periodicidade de seu serviço, você precisa fazer isto com 5 (cinco) DIAS de antecedência de sua cobrança sequente. Se seu pedido de alteração não for recebido neste tempo, você será responsável pelo pagamento do mês sequente referente aos dias de uso com a periodicidade anterior. Vale lembrar que caso o cliente opte por esta alteração, poderá haver perda de valores já pagos.



O Cliente é responsável pelo pagamento em dia de todas as cobranças e por prover a SLZ HOST dados financeiros válidos. Você concorda que é seu dever acessar a sua Área de Cliente para verificar se existe algum pagamento em aberto.

Todos os pagamentos vencem na data escolhida durante o seu pedido. Caso seu pagamento não seja computado em até 5 DIAS após o vencimento da Fatura o serviço será automaticamente suspenso, sendo este reativado somente após confirmado o pagamento, não podendo a SLZ HOST receber qualquer sanção pela suspensão do (s) serviço (s).

Nosso sistema mensalmente envia notificações de pagamento em aberto como forma de mantê-lo informado sobre a situação da sua conta, mas por motivos diversos este e-mail pode, em algum momento, não chegar até o seu endereço.

Sendo assim, é extremamente importante fazer do ato de acessar sua Área de Cliente um hábito para evitar que sua conta seja suspensa por falta de pagamento.

Nosso sistema é totalmente automático e, a geração de cada faturação ocorre com 10 DIAS antes do vencimento, tendo uma carência de até 5 DIAS após a data estipulada de vencimento para o cancelamento da fatura e de qualquer serviço ligado a ela.

Nos comprometemos em enviar notificações a existência de faturas em aberto, entretanto, não garantimos que tais notificações sejam recebidas nas caixas de entrada, por isso recomendamos sempre a checagem da lixeira, spam, etc.

OBS: A inadimplência interromperá a prestação dos serviços INDEPENDENTEMENTE DE AVISO OU NOTIFICAÇÃO e não isentará o usuário da obrigação de cumprir os encargos mensais.



No intervalo de 5 DIAS após a data de vencimento, sua conta será automaticamente suspensa e o acesso aos arquivos serão bloqueados (sites, e-mails, etc.) e, somente reativada após a devida confirmação de pagamento.

Para cada fatura mensal criada será enviado no mínimo 1 lembrete, além dos e-mails de notificação, como forma de lembrá-lo que existem pagamentos em aberto e, conseqüentemente, evitar que a sua conta seja removida definitivamente.

OBS: Contas em atraso com prazo superior a 30 DIAS serão removidas do servidor automaticamente sem prévia comunicação e em caso de reabilitação, somente será possível após o pagamento do valor em débito e o valor referente a nova mensalidade do plano contratado. Após a remoção das contas do servidor, o cliente não poderá mais requerer o backup, mesmo após o pagamento. Será enviado um prévio aviso informando o início do processo de exclusão da conta e, todos os seus sites, arquivos, dados, e-mails, etc. serão excluídos de nossos Servidores. Nenhuma compensação ao Cliente será feita, visto que os serviços são PRÉ-PAGOS.

OBS: Os dias de Suspensão do Serviço NÃO SERÃO DESCONTADOS ou COMPENSADOS EM COBRANÇAS FUTURAS.

OBS: Em todos os planos oferecidos pela SLZ HOST, qualquer pendência de pagamento de serviços adicionais resultará na suspensão geral do plano.

5.6. Formas de pagamento: Atualmente, a SLZ HOST trabalha com 3 formas de pagamento:

- Boleto: Pagamentos realizados por boleto bancário, normalmente compensam em até 1 ou 2 DIAS ÚTEIS, exceto em finais de semana, mas esse prazo poderá ser de até 3 DIAS ÚTEIS, dependendo das rotinas dos agentes bancários.

- Cartão de Crédito: Pagamentos realizados por cartão de crédito, normalmente compensam de imediato ou, em até 24HS, mas esse prazo poderá ser de até 2 DIAS ÚTEIS, dependendo das rotinas da operadora/agente intermediador.
- Depósito Bancário/Transferência Online: Pagamentos realizados por depósito bancário ou transferência, normalmente compensam em até 1 DIA ÚTIL, exceto em finais de semana, mas esse prazo poderá ser de até 2 DIAS ÚTEIS, dependendo das rotinas dos agentes bancários.
- PIX: Pagamentos realizados através do PIX, normalmente compensam de imediato (mesmo dia), todos os dias da semana, finais de semana e feriados.

[Devido a obrigação por parte da FEBRABAN](#) que determina a utilização do Boleto Registrado, não ocorrerá prorrogação, desconto, ou anuência de Juros em faturas com atraso de pagamento.

6) CANCELAMENTO

O pedido de Cancelamento deverá ser realizado e formalizado exclusivamente através da sua [Área de Cliente](#). Se você deseja cancelar seu serviço, você precisa fazer isto com pelo menos 24 HORAS de antecedência a sua cobrança sequente. **Se seu pedido de cancelamento não for recebido neste tempo, você será responsável pelo pagamento do mês sequente e estará sujeito a desativação do serviço sem prévio aviso.** Sendo obrigatório fazer o cancelamento pelo Portal do Cliente através do endereço eletrônico <https://cliente.slzhost.com.br>.

O Usuário poderá, a qualquer momento, cancelar os serviços prestados pela SLZ HOST, mediante solicitação via Portal do Cliente, respeitando o parágrafo abaixo:

§ Todo cancelamento de serviços oferecidos pela SLZ HOST, devem ser feitos com pelo menos 24 HORAS de antecedência do vencimento da fatura.



A não observância desse prazo implicará em Não Cancelamento e, na continuidade da cobrança.

OBS: Somente serão acatados pedidos de cancelamento quando todas as faturas estiverem quitadas. Caso não seja feita a solicitação de cancelamento com a antecedência mínima referida acima, o valor cobrado será o referente aos dias posteriores após o vencimento, enquanto os dados estiverem disponíveis/armazenados em nossos servidores.

A SLZ HOST deixa explicitado que, não haverá reembolso em caso de problemas com configuração de scripts, sites, ou qualquer recurso que o usuário esteja usando em nossos servidores. Administração e gerenciamento de scripts, sites e recursos de aplicativos para os mesmos são de total responsabilidade do usuário.

OBS: A SLZ HOST se reserva o direito de cancelar a qualquer momento toda e qualquer conta que infrinja nossos Termos de Serviços. **Qualquer atitude desrespeitosa contra os membros de nossa Equipe poderá ocasionar a suspensão ou o encerramento de sua conta.**

Todos os arquivos remanescentes do Cliente que solicitar a descontinuação serão destruídos para sua segurança e privacidade.

OBS: Lembrando que todo cancelamento tem o limite de 24 HORAS antes da data-vencimento da respectiva fatura, não sendo possível o cancelamento da respectiva cobrança após esta data, que por ventura venha a causar prejuízos à SLZ HOST por qualquer motivo oriundo ao fato. O Cliente pode solicitar o cancelamento de sua conta a qualquer momento, usando o formulário apropriado, disponível em sua Área de Cliente.



Se você cancelar sua conta seus pagamentos continuam ativos caso:

- Existência de faturas em débito
- Fraude do cliente
- Mudança de empresa sem a prévia comunicação à SLZ HOST

OBS: Para o cancelamento de sua conta será necessário estar em dia com seus pagamentos conforme descrito nestes Termos de Serviços.

OBS: Esta operação é irreversível, portanto recomendamos que o Cliente solicite o cancelamento de sua conta após realizados os devidos Backups.

7) RECUSA DO SERVIÇO

Tratar a nossa equipe com palavras de baixo nível ou de forma geral, equivocada, será motivo para notificação de cancelamento de contrato. Reservamo-nos o direito de recusa, cancelamento ou suspensão do serviço com a nossa exclusiva discricção.

8) ABUSO CONTRA NOSSA EQUIPE

O abuso contra nossa equipe não será tolerado. Se você usar linguagem agressiva, nos ameaçar, ou de algum outro modo nos ofender, então poderemos suspender sua conta, ou deletá-la sem oferecer reembolso.

9) REEMBOLSO E DISPUTAS

Se por alguma razão a SLZ HOST falhar em prover o serviço para o Cliente, um REEMBOLSO proporcional será garantido.

Nenhum REEMBOLSO será garantido em caso de abuso ou quebra dos nossos Termos de Serviços e Políticas de Utilização do serviço.

A SLZ HOST oferece uma garantia de até 30 DIAS para devolução (reembolso) do valor correspondente ao plano contratado caso o Cliente não esteja satisfeito com os recursos do plano, falhas técnicas ou falhas em nosso Atendimento.



Se por alguma razão você estiver insatisfeito com nossos serviços durante os primeiros 30 (trinta) DIAS, você poderá solicitar, via Helpdesk, que seu serviço seja cancelado e terá seu REEMBOLSO.

Você deve também detalhar o motivo do porquê está cancelando. Nós somos o árbitro único para decidir se sua razão é válida e se todos os passos foram tomados do seu lado para corrigir a situação que causou o interesse em cancelar o serviço contratado.

OBS: Uma vez cancelada uma conta e fazendo uso da garantia de reembolso, esta garantia não se aplicará a contratações futuras realizadas pelo mesmo CLIENTE.

Planos de Hospedagem Compartilhada: Há o reembolso dentro do prazo de até 30 DIAS, mas será cobrado uma Taxa Administrativa de R\$ 7,99 (sete reais e noventa e nove centavos). Esta taxa é referente aos nossos custos de processamento de pagamentos e operacionais, sendo uma taxa única para qualquer um dos planos compartilhados.

OBS: No caso de o Cliente solicitar a migração, ou seja, caso a equipe da SLZ HOST faça uma migração para o Cliente, NÃO há REEMBOLSO. Caso o Cliente tenha feito a migração sem o nosso auxílio técnico obterá o dinheiro de volta menos a taxa de administração de R\$ 7,99 (sete reais e noventa e nove centavos).

Loja Virtual: Em hipótese alguma haverá devolução total ou parcial de valores referentes a este tipo de contratação. Ao contratar o plano o Cliente afirma estar ciente e de acordo com esta cláusula, visto que não há cobrança de taxa de "Setup".

Valores referentes à Personalização também não haverá quaisquer devoluções visto que estes valores são referentes somente a Personalização e Customização do Sistema para que seja de acordo com o perfil do Lojista,



tais como: cores, logomarca, banners, produtos e toda e qualquer adaptação para que o Sistema seja personalizado com a marca do Cliente.

Sistemas Web: Em hipótese alguma haverá devolução total ou parcial de valores referentes a este tipo de contratação. Ao contratar o plano o Cliente afirma estar ciente e de acordo com esta cláusula, visto que não há cobrança de taxa de "Setup". Valores referentes à Personalização também não haverá quaisquer devoluções visto que estes valores são referentes somente a Personalização e Customização do Sistema para que seja de acordo com o perfil do Cliente, tais como: cores, logomarca, banners, produtos e toda e qualquer adaptação para que o Sistema seja personalizado com a marca do Cliente.

Site Administrável (Rádio/TV): Em hipótese alguma haverá devolução total ou parcial de valores referentes a este tipo de contratação. Ao contratar o plano o Cliente afirma estar ciente e de acordo com esta cláusula, visto que não há cobrança de taxa de "Setup" sendo ainda um **Serviço Opcional disponibilizado gratuitamente aos clientes como cortesia nos Planos de Streaming.**

Domínios: Em hipótese alguma haverá devolução total ou parcial de valores referentes a este tipo de contratação.

Ao contratar o plano o Cliente afirma estar ciente e de acordo com esta cláusula, visto que o Domínio é de propriedade do Cliente e o mesmo poderá fazer uso do Domínio da maneira que achar necessária.

Para Domínios oferecidos como cortesia nos planos de hospedagem e loja virtual, também não haverá REEMBOLSO em caso de cancelamento do plano contratado.

O Cliente poderá fazer uso do Domínio como desejar, somente após o pagamento do valor correspondente ao Domínio, visto que o mesmo lhe foi oferecido como cortesia na assinatura do plano escolhido.



OBS: NÃO há REEMBOLSO para taxas administrativas, de suporte, de serviços avulsos, de instalação, ou de compra de domínios. Uma vez cancelada uma conta e fazendo uso da garantia de REEMBOLSO, esta garantia não se aplicará a futuras contratações realizadas pelo mesmo Cliente. Contas suspensas ou encerradas por violarem as cláusulas deste Termos de Serviços NÃO terão direito à garantia de REEMBOLSO.

OBS: Todos os serviços adicionais são não reembolsáveis. Todas as contas suspensas são deletadas automaticamente após 30 (trinta) DIAS da suspensão.

OBS: Todos os serviços, produtos e planos são exaustivamente testados antes de serem colocados à venda. A SLZ HOST reforça que não realiza devoluções de pagamento nos casos de desconhecimento do contratante (Incapacidade Técnica).

10) RESPONSABILIDADES

A SLZ HOST em hipótese alguma, irá se responsabilizar por qualquer incidente ocorrido em contas que estejam utilizando sistemas desatualizados, e, portanto, vulneráveis e, qualquer outra falha de segurança relacionada ao desenvolvimento/manutenção de um sistema voltado para ambiente web. Isto também será válido para incidentes relacionados a casos onde o próprio cliente esteja utilizando senhas fracas e/ou comprometidas.

Concomitantemente, salientamos, que compete ao cliente a escolha adequada do nome de domínio a qual se candidata, sendo, exclusivamente, responsável por quaisquer danos decorrentes do seu uso.

OBS: Temos por política interna manter nossos Servidores sempre atualizados com os últimos patches/releases de segurança, entretanto, não temos como garantir que todos os nossos clientes estejam utilizando softwares/passwords seguros, isto é responsabilidade de cada usuário.



11) DISPONIBILIDADE (UPTIME)

Caso sua conta de hospedagem compartilhada fique indisponível por problemas técnicos/físicos que não estejam cobertos pela garantia de 99,9% de Uptime para Servidores nos EUA e, 99,8% para Servidores no Brasil, você poderá ter direito a créditos para o mês seguinte. A aprovação do crédito fica a cargo da SLZ HOST e dependerá das justificativas e comprovações fornecidas.

OBS: Ferramentas de monitoramento de terceiros não serão aceitas como documentação comprobatória, por uma série de fatores, como a capacidade e a disponibilidade da ferramenta.

O Uptime do Servidor é considerado de acordo com as informações fornecidas pelo próprio Sistema Operacional e pelos serviços disponibilizados (web Server, correio eletrônico, etc.).

OBS: Para solicitar uma avaliação de crédito, por favor, envie um e-mail para financeiro@slzhost.com.br informando seu Domínio principal e o tempo de Downtime observado.

Todo contato referente a este assunto deve ser feito através de e-mails ou Tickets abertos em sua Área de Cliente.

O crédito aprovado será fornecido proporcionalmente ao tempo em que o servidor/serviços tenha ficado indisponíveis. Esta garantia se aplica a servidores compartilhados (contas de hospedagem e streaming).

- Disponibilidade 99,8% até 99,0% (desconto 5%)
- Disponibilidade 98,9% até 95,0% (desconto 10%)
- Disponibilidade 94,9% até 90,0% (desconto 15%)
- Disponibilidade Abaixo de 89,9% (desconto 20%)



12) ATENDIMENTO E SUPORTE TÉCNICO

Fornecer suporte técnico ao CONTRATANTE consistente de informações de configuração para publicação das páginas, leitura e envio de e-mails e acesso a outros serviços.

Não está incluído na presente prestação de serviço o suporte técnico de desenvolvimento ou instalação de páginas HTML ou de scripts CGI, Perl, PHP, Java, MySQL ou qualquer outra linguagem de desenvolvimento em Internet, nem mesmo operação de aplicativos como Front Page, Dreamweaver, Flash ou quaisquer outros.

O suporte técnico limita-se apenas à prestação do serviço de hospedagem de arquivos Web e/ou fornecimento de sinal para transmissão de áudio e vídeo pela internet. A SLZ HOST se isenta de qualquer responsabilidade em ajudar em módulos, plugins e ferramentas de terceiros, etc. A responsabilidade é do contratante, e não efetuamos qualquer auxílio.

OBS: Cada cliente deverá gerenciar seu próprio plano ou serviço contratado.

A contratada prestará o atendimento e suporte técnico de:

- SEGUNDA À SEXTA: DAS 09:00H ÀS 19:00H POR TELEFONE E CHAT.
- SEGUNDA À SEXTA: DAS 09:00H ÀS 21:00H POR WHATSAPP.
- SÁBADO: DAS 09:00H AS 12:00H POR CHAT, TELEFONE E WHATSAPP.
- DOMINGO E FERIADOS: EM REGIME DE PLANTÃO SOMENTE PELO HELPDESK.

OBS: O suporte técnico via HELPDESK permanece sempre em funcionamento 24x7x365.



13) IDENTIDADE

O CLIENTE concorda em utilizar o logotipo da SLZ HOST, informações e serviços conexos em conformidade com as regras de marketing da Empresa. A SLZ HOST concorda em não utilizar o nome, logotipo, informações ou qualquer outra natureza sobre o Cliente sem prévia autorização por escrito.

14) CONTEÚDO

Nós preferimos que o próprio Cliente governe seu conteúdo e saiba que é o responsável pelo que é publicado nele, mesmo que por terceiros. A SLZ HOST acredita em liberdade de expressão, contudo, qualquer conteúdo (escrito, visual ou implícito) nas áreas seguintes não serão toleradas e a conta responsável será sujeita a suspensão imediata, são eles: racismo ou preconceito devido a cor ou crença; qualquer conteúdo violento/malicioso/obsceno escrito, visual ou implícito.

OBS: A SLZ HOST não irá tolerar nenhum tipo de "hate site", incluindo sites relativos a terrorismo em nossa rede. É impossível para nós verificar site por site em diversos Servidores. Todavia, se formos notificados de qualquer forma de abuso, notificaremos o responsável para que as providências sejam tomadas. Caso não seja resolvido o problema a SLZ HOST tomará as medidas cabíveis, inclusive a suspensão ou remoção definitiva da conta ou Serviço caso seja identificado quaisquer Abusos.

15) BACKUPS

A SLZ HOST NÃO se responsabiliza por arquivos e/ou outros dados armazenados na conta do Cliente.

O plano não lhe dá garantias de recuperação de informações perdidas decorrentes de quaisquer eventualidades.



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.

A SLZ HOST mantém ativa uma rotina de Backup semanal (realizado aos finais de semana) de planos hospedados em Servidores compartilhados. Todavia, não nos responsabilizamos por dados perdidos, tempo, renda ou qualquer outro recurso devido a inconsistência ou falta de backups. O conteúdo do Backup é sobrescrito a cada final de semana. Este procedimento é uma Cortesia e não há quaisquer tipos de garantias: o Cliente deve concordar em manter em local seguro seu próprio Backup.

É responsabilidade do cliente, guardar seus arquivos, fazer cópias de segurança, backups, etc.

OBS: Por favor, sempre mantenha sua própria cópia de segurança. Você pode gerar automaticamente o fullbackup de suas contas através do cPanel TODO DIA após as 03:01 AM. A ferramenta de fullbackup ficará disponível até as 05:01 AM.

OBS: Caso tenha dúvidas sobre como proceder para gerar tais backups, entre em contato com nosso suporte. O CLIENTE é o único responsável pelo conteúdo de seu site e pelas cópias de segurança do mesmo.

16) DOMÍNIOS E TRANSFERÊNCIAS

Para que seu Domínio aponte para o Servidor da SLZ HOST, você precisa mudar seu DNS no órgão de registro no qual contratou o seu Domínio. Estes DNS serão providos no e-mail de boas-vindas e são definidos em par (ns*.dominio.extensão ou dns*.ns*.dominio.extensão - ns*.slzhost.com.br).

Cada Servidor possui endereços de DNS único, então se você cancelar uma conta e meses após retornar a SLZ HOST, os endereços provavelmente serão distintos. Este procedimento acima não é uma Transferência de Domínio.



Uma Transferência de Domínio é se você quer fisicamente transferir seu Domínio para o registrar da SLZ HOST e sair do seu registrar atual. Uma Transferência de Domínio é Gratuita até o final de seu ciclo de Registro.

A SLZ HOST tomará as medidas necessárias para registrar nomes de Domínio sob os cuidados do Cliente quando requisitada.

De qualquer modo, os Clientes são responsáveis por renovar os seus nomes de Domínio junto à SLZ HOST ou outra Empresa de sua preferência.

A SLZ HOST não se responsabiliza por falhas na renovação dos nomes de Domínio quando realizadas com outras Empresas. Se seu nome de Domínio foi registrado via nossa Empresa, iremos verificar e tomar as ações necessárias para renovar um Domínio que esteja expirando. Nós cuidamos apenas de renovações de domínios registrados junto à SLZ HOST.

17) SISTEMAS WEB

Os Sistemas serão entregues com todos os recursos disponíveis e em pleno funcionamento, devidamente configurado onde o Cliente poderá editar e cadastrar suas informações, etc.

Todos os recursos serão administrados através de um Painel de Controle (Administração), onde o Cliente poderá controlar e editar seu conteúdo.

OBS: Para os Sistemas de Loja Virtual e Site Administrável para Rádios, não são fornecidos EM HIPÓTESE ALGUMA os dados de acesso ao conteúdo raiz com os códigos fonte dos Sistemas, por questões de Segurança e integridade dos dados contidos, haja visto que não há nenhuma necessidade de edição ou alterações em seu conteúdo por parte do Cliente. Toda e qualquer edição dos Sistemas é realizada pela Área Administrativa dos mesmos.



OBS: **EM NENHUMA HIPÓTESE FORNECEMOS ACESSO AO FTP DO SISTEMA!** O Cliente concorda estar ciente desta informação. Assim podemos garantir a estabilidade e integridade dos dados do Sistema e a segurança do próprio Cliente.

Em caso de mudanças de provedor de streaming terão o valor de R\$ 25,00. Este valor se aplica também para alterações de links como site, redes sociais, background, ou novos menus adicionados, pois se trata de uma nova configuração e será necessário alterar a programação no código do aplicativo, sendo necessário que nossa equipe realize a atualização do mesmo e reenvio à respectiva loja de aplicativos.

18) CONTAS COMPARTILHADAS

Recursos de contas compartilhadas não podem ser revendidos. Nenhum Cliente de plano de hospedagem pode revender recursos de seu plano. Se você tiver a necessidade de revender planos, recursos, contas, ou serviços, deve contratar um plano de revenda.

Termos semelhantes a "meu cliente" usados em qualquer um dos meios de contato com a SLZ HOST fazendo referências a planos de hospedagem serão considerados infração desta cláusula e poderá resultar na suspensão da conta até que o Cliente realize upgrade para um plano de revenda.

19) SUPORTE A APLICAÇÕES DE TERCEIROS

A SLZ HOST não oferece suporte a aplicações de terceiros, seja em qualquer situação, plataforma ou linguagem de programação (ASP, PHP, .NET, Javascript e etc).

20) ATAQUES DOS ou DDOS

Ataques de negação de serviços (DOS) ou ataques distribuídos de negação de serviço (DDOS) serão tratados caso-a-caso.



Em casos onde o ataque prejudique outros componentes da rede, o Servidor ou Serviço poderá ser suspenso sem prévio aviso. Em caso de reincidência, além da suspensão do Servidor, o contrato poderá ser cancelado unilateralmente.

21) TOLERÂNCIA ZERO CONTRA SPAM

A SLZ HOST defende, apoia e aplica a política de TOLERÂNCIA ZERO contra o envio de e-mails em massa, mensagens não-solicitadas (sejam elas de qualquer espécie e para qualquer propósito) e SPAM. Mecanismos de Safelists e Double opt-in serão considerados e tratados como SPAM. Qualquer conta que for utilizada para enviar SPAM será ENCERRADA com ou sem aviso prévio.

Sites que fazem anúncios e divulgações através de SPAM (Spamvertised) não podem ser hospedados em nossos servidores. Esta norma inclui - mas não se limita a SPAM enviados via fax, e-mail, mensagens instantâneas ou Usenet/Newsgroups. Nenhuma organização ou entidade listada pelo ROKSO poderá fazer uso de nossos serviços. Qualquer conta que faça com que um dos IPs de nossos servidores sejam inseridos em uma blacklist será imediatamente SUSPENSA e/ou ENCERRADA.

OBS: A SLZ HOST se reserva o direito de solicitar alterações em (ou desativar, se necessário for) qualquer website, conta, base de dados ou outro componente que não esteja em conformidade com as políticas estabelecidas. Nos reservamos ainda o direito de realizar modificações de caráter emergenciais fundamentadas em sensatos critérios.

22) LEIS

O CLIENTE concorda em respeitar todas as leis locais, estaduais, federais nos termos da legislação de serviços prestados no Brasil.

Todos os termos encontrados neste contrato serão regidos pelas Leis Brasileiras ou código comercial aplicável.



A SLZ HOST pode fornecer todos os dados de qualquer cliente às autoridades competentes para que essas possam tomar as medidas cabíveis de acordo com a legislação em vigor.

As informações sobre os dados do cliente podem ser repassadas mediante solicitação de órgãos competentes, sem que o Cliente esteja ciente ou seja notificado.

A SLZ HOST tem o absoluto interesse em contribuir para que as leis sejam sempre devidamente cumpridas.

23) INDENIZAÇÃO

O CLIENTE concorda em indenizar a SLZ HOST, afiliados e cada um de seus respectivos diretores, administradores, advogados, agentes e funcionários de e contra todas e quaisquer reclamações, demandas, responsabilidades, obrigações, perdas, danos, penalidades, multas, danos punitivos, os montantes de juros, despesas e pagamentos de qualquer espécie e qualquer natureza (incluindo honorários advocatícios razoáveis) interposto por um terceiro, no âmbito de qualquer teoria de responsabilidade civil decorrentes de ou relacionadas com o conteúdo do Cliente, e / ou alegada violação ou desvio de um terceiro do direito de autor, segredo comercial, patente, marca comercial ou outro direito de propriedade.

O Cliente é o único responsável por responder pelas ações decorrentes do uso indevido do plano contratado.

24) LIMITAÇÃO DE RESPONSABILIDADE

Exceto conforme descrito no SLA, a SLZ HOST não será responsável, perante o Cliente por danos causados ou relacionados com os serviços do Cliente ou incapacidade para utilizar os serviços a não ser causado por negligência ou má conduta.



Nenhuma das partes será responsável perante a outra por lucros cessantes, diretos ou indiretos, especiais ou incidentais, consequenciais ou punitivos, ou danos de qualquer espécie.

A SLZ HOST não faz nenhum tipo de promessa em relação ao serviço oferecido pela mesma aos seus clientes e não será responsável por nenhuma disputa feita pelos clientes. Em nenhum caso a SLZ HOST será responsável por nenhum dano direto, indireto, incidental, consequente ou qualquer outro dano. Nós não podemos tomar nenhuma ação contra material abusivo até que o mesmo seja dado à nossa atenção.

25) OUTRAS RESPONSABILIDADES

A SLZ HOST não se responsabiliza por quaisquer danos que sua empresa/negócio possam sofrer. A SLZ HOST não oferece quaisquer tipos de garantias, implícitas ou explícitas, sobre os serviços que disponibiliza. A SLZ HOST não assegura nenhum tipo de garantia de comercialização (ou adequação) para qualquer finalidade. Isto inclui a perda de dados decorrente de atrasos, não-entregas, entregas equivocadas e toda e qualquer interrupção dos serviços causadas pela SLZ HOST e/ou seus funcionários.

26) MUDANÇAS DESTE TERMO

A SLZ HOST se reserva ao direito de adicionar, excluir ou modificar qualquer cláusula deste Termo de Serviços a qualquer momento. Você concorda que se comprometerá a ajustar-se a estas mudanças, caso elas ocorram.

Se você adquiriu um serviço, produto ou software com a SLZ HOST, os termos continuarão em vigor enquanto você for um Cliente ativo.

Você concorda que se responsabilizará por notificar a SLZ HOST quando desejar cancelar um serviço ou produto. Notificação esta que deverá ser enviada com 5 (cinco) DIAS de antecedência em relação a sua data de vencimento.



27) LEI APLICÁVEL

Este Aviso Legal é regido pelas leis brasileiras. Para qualquer sugestão ou proposta de colaboração, escreva ao endereço ouvidoria@slzhost.com.br © Copyright 2011-2021 SLZ HOST. Proibida sua reprodução total ou parcial.

28) AÇÕES TOMADAS PELA SLZ HOST

A falha do Cliente em conhecer ou seguir qualquer dos termos/políticas acima é passível de desativação da conta. A SLZ HOST é árbitra exclusiva para definir a constituição de violação dos termos e políticas. SLZ HOST reserva-se ao direito de remover qualquer conta sem aviso antecedente.

Quanto a SLZ HOST tomar conhecimento da violação de uma regra, iniciará uma investigação. Durante a investigação, poderá restringir o acesso do cliente para garantir a legitimidade dos dados.

Dependendo da gravidade da violação, a SLZ HOST poderá restringir, suspender ou até mesmo terminar a conta de hosting ou utilizar dos remédios civis. Se a violação constituir uma infração penal, a SLZ HOST notificará as autoridades legais.

Em todos nossos canais de atendimento, nossos colaboradores sempre vão lhe tratar com educação, entretanto, são instruídos a finalizarem atendimentos passivos agressivos, como medida de evitar qualquer transtorno maior do que já existente. Nossa empresa dispõe de um supervisor geral, que é responsável para analisar casos mais delicados, efetuar autorizações e/ou negações de procedimentos avançados. Além de ser o responsável pela empresa na ausência do proprietário.

A SLZ HOST não disporá de crédito para interrupções do serviço resultantes de violações deste termo. Os serviços da SLZ HOST são providos de forma natural. A SLZ HOST nega qualquer garantia de que o serviço será livre de erro, seguro ou ininterrupto. Nenhuma informação oral ou escrita pela SLZ HOST, ou seus empregados, licenciados ou similar, irá criar uma garantia.



A SLZ HOST e seus sócios e distribuidores não serão responsáveis por qualquer custo ou dano originado direta ou indiretamente de alguma transação ou uso do serviço.

29) TERMOS FINAIS

Ao usar este serviço você concorda que leu, entendeu e aceita totalmente este Compromisso Particular, assim como nossa Política de Privacidade, ensejando sobre o mesmo todas as medidas judiciais cabíveis para os devidos fins de direito.

30) FORO

A SLZ HOST fica eleito o Foro da Cidade de São Luis do estado do Maranhão, para dirimir, qualquer controvérsia oriunda do presente contrato, com expressa renúncia de qualquer outro, por mais privilegiado que seja.