

Referência : Processo nº 004/2019

Objeto : Contratação de uma VPS – Virtual Private Server especializada do tipo menor preço para fazer a hospedagem do site (www.cegecon.org.br) e sistemas (GLPI e ERP) garantindo a qualidade e disponibilidade dos serviços existente.

CERTIDÃO

Certifico que para o objeto desta contratação o CEGECON figura como consumidor final, nos termos do art. 2º do Código de Defesa do Consumidor, sendo a presente relação formalizada por Contrato de Adesão, estabelecido unilateralmente pelo fornecedor do serviço, de modo que o CEGECON não detém a prerrogativa de discutir ou modificar as cláusulas contratuais, por esta razão, faz-se a juntada dos termos de serviços emitidos pelo fornecedor.

Goiânia/GO, 25 de março de 2019.



ALESSANDRO MIRANDA DE SIQUEIRA
Gerente Administrativo

(<https://www.hostgator.com.br>)



Termos de serviço

Atualização em 28/10/2016: a partir de 01/12/2016 serão realizadas alterações na política de transferências de domínios internacionais. Para mais informações sobre transferências – que são regulamentadas pelo ICANN – confira [este link \(https://www.icann.org/resources/pages/transfer-policy-2016-06-01-en\)](https://www.icann.org/resources/pages/transfer-policy-2016-06-01-en).

Para utilizar os planos/serviços da HostGator o cliente deve ler e concordar com nossos Termos de Serviço:

Índice

1. [Ativação de contas / e-mail utilizado para cadastro \(/termos-de-servico#ativavao-de-contas\)](#)
2. [Conteúdo \(/termos-de-servico#conteudo\)](#)
3. [Política de tolerância zero contra SPAM \(/termos-de-servico#politica-de-spam\)](#)
4. [Informações sobre pagamentos \(/termos-de-servico#informacoes-sobre-pagamentos\)](#)
5. [Backups \(cópias de segurança\) \(/termos-de-servico#backups\)](#)
6. [Cancelamentos e reembolso \(/termos-de-servico#cancelamentos-e-reembolso\)](#)
7. [Utilização dos recursos \(/termos-de-servico#utilizacao-dos-recursos\)](#)
8. [Utilização de tráfego \(bandwidth\) \(/termos-de-servico#utilizacao-de-trafego\)](#)
9. [Garantias de disponibilidade \(uptime\) \(/termos-de-servico#garantias-de-disponibilidade\)](#)
10. [Revendas: Responsabilidade do Cliente \(/termos-de-servico#revendas\)](#)
11. [Contas compartilhadas \(P, M e G\) \(/termos-de-servico#contas-compartilhadas\)](#)
12. [Servidores dedicados \(/termos-de-servico#servidores-dedicados\)](#)
13. [Servidores VPS \(/termos-de-servico#servidores-vps\)](#)
14. [Hospedagem WordPress \(/termos-de-servico#hopedagem-wordpress\)](#)
15. [Criador de Sites \(/termos-de-servico#criador-de-sites\)](#)

16. Indenização (/termos-de-servico#indenizacao)

17. Suporte a Aplicações de Terceiros (/termos-de-servico#suporte-a-aplicacoes-de-terceiros)

18. Outras responsabilidades (/termos-de-servico#outras-ersponsabilidades)

19. Condições adicionais (/termos-de-servico#condicoes-adicionais)

20. Quebra de sigilo para aplicação da lei (/termos-de-servico#quebra-desigilo-para-aplicacao-da-lei)

21. Mudanças nos termos de serviço (/termos-de-servico#mudancas-nos-termos-de-servicos)

22. Utilização dos Templates Hostgator (/termos-de-servico#utilizacao-de-templates-hostgator)

23. Dos Registros de domínios Nacionais e Internacionais (/termos-de-servico#registros-de-dominios)

24. Da atribuição de IPs Dedicados e suas utilizações (/termos-de-servico#atribuicao-de-ips-dedicados)



1. Ativação de contas / e-mail utilizado para cadastro

Sua conta será ativada após a efetiva confirmação de recebimento do pagamento referente ao(s) serviço(s) contratado(s). Esta confirmação será obtida junto a 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 HostGator e o cliente, portanto é responsabilidade do cliente manter seu cadastro sempre atualizado. Fornecer falsas informações de identificação resultará no cancelamento de sua conta.

Para qualquer tipo de contratação feita com cartão de crédito, poderá ser solicitado o envio de informações que comprovem a legitimidade da compra. Caso esta solicitação não seja atendida, o pedido poderá ser considerado fraudulento e, conseqüentemente, negado.

Importante: Alguns clientes que utilizam sistemas de e-mail da Microsoft (hotmail.com, msn.com, etc) têm observado que os e-mails enviados automaticamente por nosso sistema são equivocadamente desviados para a pasta "*Lixo Eletrônico*". Caso você utilize um destes provedores de e-mail, certifique-se de adicionar os endereços da HostGator em sua lista de "*Remetentes confiáveis*".

1.1 Migração de contas

A HostGator se compromete a realizar a tentativa de migração de sua conta hospedada em outro servidor, desde que sejam contas que utilizem o painel administrativo cPanel e não hajam restrições às opções de "*Full Backup*". 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 transferência 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.

Para formalizar a solicitação de migração de sua conta será necessário preencher o formulário referente ao tipo de plano contratado:

- Formulário de transferência de Hospedagem (<https://financeiro.hostgator.com.br/index.php?supportform=migracao-conta-compartilhada>)
- Formulário de transferência de Revenda (<https://financeiro.hostgator.com.br/index.php?supportform=migracao-conta-revenda>)

- Formulários de transferência de Servidores Dedicados
(<https://financeiro.hostgator.com.br/index.php?supportform=migracao-conta-dedicado>)



Para o perfeito desenrolar da migração 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.

É de responsabilidade do cliente a alteração das DNS após a conclusão da migração, caso o cliente não faça essa alteração, a remigração estará sujeita à taxas.

Para maiores detalhes, por favor leia nossos Termos de Migração (</termos-de-migracao>).

2. Conteúdo

Não é permitido em hipótese alguma sites de leilões e jogos em servidores compartilhados e VPS.

Todos os serviços oferecidos pela HostGator são para propósitos legais. O cliente deve concordar em isentar a HostGator de qualquer responsabilidade pelo uso indevido de seus serviços. É expressamente proibida a utilização de nossos serviços de tal maneira que possam desrespeitar os registros de marcas e patentes e/ou infringir termos de direitos autorais e cessão de propriedade intelectual. Isso inclui – mas não se limita – à divulgação e distribuição não-autorizada de músicas, vídeos, livros, fotografias ou qualquer outro material protegido por lei. O comércio/divulgação de qualquer produto ilícito resultará no imediato cancelamento de sua conta. Se você acredita que seus direitos autorais e/ou marcas registradas estão sofrendo infrações através de serviços contratados junto a nós, por favor envie um e-mail para abuse@hostgator.com.br com todas as informações pertinentes ao caso. A lista de informações necessárias podem ser encontradas na nossa Política de Direitos Autorais (</direitos-autorais>).

Exemplos de materiais inaceitáveis em planos compartilhados (planos de Hospedagem/Plus e Revenda): Bots de IRC, Scripts de web-proxy e/ou de navegação anônima (anonymizers), programas sem licenças (pirateados), sites e fóruns que distribuam ou divulguem cracks/cheats/warez, arquivos executáveis (*.exe, *.com, *.msi, etc) e de imagens de disco (*.img, *.iso, *.nrg, *.bin, etc), mirrors (espelhamentos de outros sites), repositório de dados, exclusivos serviços de banner-ad (banners rotativos), servidores de afiliação, scripts de topsites, escrow (atividades financeiras que envolvem caução), HYIP/PIAR (High-Yield Interest Programs/Programas de Investimento de Alto Risco) e afins, sites de investimentos como Forex e e-Gold Exchange, AutoSurf (sistemas de trocas de visitas), programas fraudulentos (Bank Debenture Trading Programs, Prime Banks Programs, etc), sites de loterias, MUD/RPG, mineração de bitcoin, sites que estimulam racismo/ódio/fanatismo, sites relacionados a "hackerismo", scripts maliciosos (como "IP scanner", ataques de descobertas de senha/brute-force, envio em massa de e-mails), sites que hospedem/divulguem qualquer tipo de malware (pragas virtuais), e todo e qualquer tipo de site que promova/divulgue atividades ilegais. Uma conta compartilhada não pode ser utilizada como um dispositivo de backup/armazenamento (com exceção de 1 backup de sua própria conta de cPanel). Da mesma forma, não é permitido disponibilizar arquivos para download.

Exemplos de materiais inaceitáveis em planos de Servidores Dedicados e VPSs: Programas sem licenças (pirateados), sites e fóruns que distribuam ou divulguem cracks/cheats/warez, escrow (atividades financeiras que envolvem caução), HYIP/PIAR (High-Yield Interest Programs/Programas de Investimento de Alto Risco) e afins, sites de investimentos como Forex e e-Gold Exchange, comércio de qualquer produto/mercadoria sem a devida propriedade ou explícita permissão, AutoSurf/PTC/PTS/PPC sites (sistemas de trocas de visitas), programas fraudulentos (Bank Debenture Trading Programs, Prime Banks Programs, etc), mineração de bitcoin, sites de loterias, sites que estimulam racismo/ódio/fanatismo, sites relacionados a "hackerismo", scripts maliciosos (como "IP scanner", ataques de descobertas de senha/brute-force, envio em massa de e-mails), sites que hospedem/divulguem qualquer tipo de malware (pragas virtuais), e todo e qualquer tipo de site que promova/divulgue atividades ilegais.

É de responsabilidade do cliente manter sua conta segura. Contas inseguras podem ser encerradas ou ter acesso aos serviços suspensos. Se você não remover o conteúdo malicioso da sua conta depois de ser notificado pela HostGator de um problema, nos reservamos o direito de bloquear o acesso aos serviços.

Nós nos reservamos o direito de recusar a prestação de serviço ou disponibilidade de recursos a qualquer indivíduo. Qualquer material que julgarmos como sendo obsceno, ilegal ou que viole os presentes termos de serviço será removido dos nossos servidores com ou sem aviso prévio. Há uma tolerância máxima de 48 horas para que o cliente responda qualquer e-mail que lhe for enviado através de nosso sistema de tickets. Deixar de responder um e-mail enviado pelo departamento de denúncias (abuse@hostgator.com.br) em até 48 horas poderá resultar na suspensão ou encerramento de sua conta. Todos os assuntos relacionados a denúncias devem ser tratados via ticket/e-mail.

Se não estiver totalmente seguro sobre a legalidade de hospedar conosco seus sites/serviços, por favor, entre em contato através do e-mail abuse@hostgator.com.br, descrevendo as funcionalidades de sua atividade e assinalando pontos determinantes que possam ou não gerar dúvidas sobre a aceitação do mesmo. Ficaremos muito satisfeitos em atendê-lo.

É expressamente proibida a exploração sexual de menores, incluindo – mas não se limitando a – pornografia infantil, nudez total ou parcial de crianças e adolescentes, pedofilia e afins. Qualquer conta que utilizar nossos serviços para divulgar/hospedar materiais com este tipo de conteúdo será imediatamente suspensa sem aviso prévio e levada ao conhecimento das autoridades competentes.

Nota aos revendedores: se uma de suas contas apresentar este tipo de infração, nós iremos suspendê-la e lhe notificar para que você mesmo a encerre. Além disso, iremos monitorar as demais contas, e caso haja uma nova infração deste gênero em sua revenda, sua conta principal poderá ser cancelada.

É expressamente proibido hospedar qualquer tipo de conteúdo do tipo pirâmide. Bem como TelexFree, BBOM etc.

É de absoluta responsabilidade do cliente assegurar-se de que os scripts/programas instalados em sua conta sejam seguros e que as permissões de suas pastas/diretórios estejam definidas corretamente (independente do método de instalação utilizado). Pastas/diretórios devem ser configurados com permissão 755 (ou mais restritiva). Arquivos devem ser configurados com permissão 644 (ou mais restritiva). O cliente é o único responsável por todas as ações decorrentes de utilização de sua conta, e isso inclui a preservação da segurança de suas credenciais de acesso aos sistemas (login/senha). É fundamental que os clientes utilizem sempre senhas seguras. Se uma senha insegura for detectada, sua conta pode ser suspensa até que você defina uma nova senha (comprida, complexa e de difícil dedução).

Auditorias periódicas podem ser realizadas em nossos servidores para evitar que senhas inseguras possam ser utilizadas. Se uma auditoria apontar uma senha insegura em sua conta, lhe enviaremos uma notificação com um prazo máximo para alteração da mesma.

Recomendamos sempre a utilização de senhas longas (com pelo menos 12 caracteres), alternando entre letras maiúsculas e minúsculas, números e caracteres especiais.

[Clique aqui \(https://strongpasswordgenerator.com\)](https://strongpasswordgenerator.com) para gerar senhas aleatórias.

3. Política de tolerância zero contra SPAM

A HostGator 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* serão considerados e tratados como SPAM. Qualquer conta que for utilizada para enviar SPAM será encerrada com ou sem aviso prévio.

Por favor, acesse e conheça nossa [Política de Utilização de E-mails \(/politica-de-emails/\)](/politica-de-emails/).



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 (<https://www.spamhaus.org/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.



A HostGator 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.

4. Informações sobre pagamentos

O cliente deve concordar em realizar antecipadamente o pagamento referente aos serviços contratados, durante toda a vigência do plano. Deve concordar também com a renovação automática do plano por período igual ao último ciclo contratado. Para que renovação automática NÃO ocorra, será necessário que você 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 \(https://financeiro.hostgator.com.br/index.php?supportform=cancelamento-conta\)](https://financeiro.hostgator.com.br/index.php?supportform=cancelamento-conta). O preenchimento e envio da solicitação realizada através deste formulário assegura a HostGator o direito de imediatamente excluir as contas referentes ao plano cancelado. Esta operação é irreversível, portanto o cliente só deverá solicitar o cancelamento de sua conta após realizados os devidos backups.

No caso de renovações de domínios feitos com cartão de crédito, caso não deseje renová-los, existe a necessidade de manifestação. Caso contrário serão renovados automaticamente conforme pagamento realizado.

É de sua total responsabilidade manter em dia todos os seus compromissos de pagamentos, bem como o envio das informações que o identifiquem (quando o pagamento é realizado por métodos que exijam a comprovação como, por exemplo, depósito/transferência bancária).

Contas com mais de 7 dias de atraso (em relação ao vencimento original da fatura) serão automaticamente suspensas. Após a quitação dos débitos a conta será reativada em até 1 dia útil (mediante a comprovação de pagamento).

A mudança na data do boleto (segunda via) não muda a data de vencimento do plano. Portanto o plano continua vencendo na data original, e deverá ser paga no mês seguinte na data original de vencimento.

Em todos os planos oferecidos pela nossa empresa, qualquer pendência de pagamento de serviços adicionais resultará na suspensão geral do plano.

Contas suspensas por inadimplência financeira terão direito ao backup caso sejam reativadas mediante pagamento. O cliente tem todo o período de vigência do plano para pedir o backup a qualquer momento a partir do momento que a conta é suspensa, precisa reativar a conta. Confira as regras de suspensão de contas por inadimplência financeira:

Hospedagem de Sites, Plus, Criador de Sites, Hospedagem WordPress 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 7 dias corridos serão removidas do servidor automaticamente. No caso de cancelamento, não há como recuperar os arquivos após a remoção da conta do servidor.

Backup Online CodeGuard – planos suspensos por inadimplência financeira por mais de 7 dias serão cancelados automaticamente, não havendo a possibilidade de restauração dos arquivos ou da reativação do mesmo plano, mesmo se for realizado pagamento após o efetivo cancelamento.



A HostGator reserva-se o direito de, a qualquer momento, alterar os valores dos planos anunciados de acordo com as tendências do mercado.

5. Backups (cópias de segurança)

A HostGator **NÃO** se responsabiliza por arquivos e/ou outros dados armazenados em sua conta. O plano não lhe dá garantias de recuperação de informações perdidas decorrentes de quaisquer eventualidades: use-o por sua conta e risco. 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 HostGator mantém ativa uma rotina de backup semanal (realizado aos finais de semana) de planos hospedados em servidores compartilhados. Entram nesta rotina contas de até 20GB de dados e que possuem até 100.000 inodes (arquivos, pastas, e-mails, etc). O conteúdo do backup é sobrescrito a cada final de semana.

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

O cliente não é informado sobre sucesso ou fracasso da rotina de backup. É de responsabilidade do cliente manter a conta dentro dos padrões pre-estabelecidos para backup se necessitar deste recurso. Em caso de dúvidas sobre isso envie um email para nosso suporte questionando se sua conta está contemplada na rotina de backup.

A HostGator **NÃO** realiza **nenhum** tipo de backup de servidores dedicados ou semi-dedicados. Esta atividade é de total responsabilidade do cliente.

Desabilitamos a geração de backup direta pelo cPanel para contas com mais de 4GB para evitar que seja feito um mal uso da ferramenta e conseqüentemente transtornos no uso indevido de CPU. Entretanto o cliente pode pedir seu backup através do ticket de suporte. Basta entrar em contato com nossa equipe que geramos o backup sem problemas.

6. Cancelamentos e reembolso

Os clientes podem solicitar o cancelamento de uma conta a qualquer momento, usando o [Formulário de Cancelamento](https://financeiro.hostgator.com.br/index.php?supportform=cancelamento-conta) (<https://financeiro.hostgator.com.br/index.php?supportform=cancelamento-conta>) apropriado. Apenas solicitações via formulário serão aceitas, com exceção do CodeGuard e Hospedagem WordPress (cujo cancelamento deve ser realizado no painel do produto).

O reembolso é proporcional ao tempo que o produto/serviço não será utilizado (vide item 6.3 abaixo).

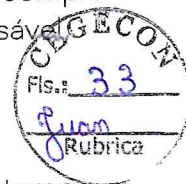
6.1 Método de recebimento

Ao solicitar o reembolso você pode selecionar o método de recebimento. O valor pode ser adicionado como crédito no seu Painel Financeiro, ou você pode receber o reembolso do valor – que é proporcional ao tempo que o produto/serviço não será utilizado (vide item 6.3 abaixo).

Não haverá reembolso em contas bancárias de terceiros, mas apenas em contas bancárias em nome do titular da contratação.

6.2 Plano elegíveis para reembolso

São elegíveis para reembolso os planos compartilhados de Hospedagem de Sites (P, M e Business), plano Empresarial Plus, Criadores de Sites, planos de Revenda, Hospedagem WordPress, Servidor VPS, Rádio Online e Servidor Dedicado. Adicionais como CodeGuard, SSL e SiteLock também são elegíveis para reembolso. No caso dos Criadores de Sites, Hospedagem WordPress e demais planos e/ou situações em que a aquisição de domínio está incluída no valor do plano, o reembolso será no valor do plano, descontado o valor referente ao registro do domínio – que é válido por 1 ano (caso da compra do plano no ciclo anual) ou 3 anos (caso da compra do plano no ciclo trienal) e não reembolsável conforme o item 6.4.



6.3 Método para cálculo do reembolso

No caso de rescisão antecipada do plano, o reembolso é realizado de forma proporcional ao tempo que o produto/serviço foi utilizado. No caso de ciclos mensais, caso o cliente tenha direito ao reembolso, será reembolsado o valor equivalente aos dias não utilizados. Nos demais ciclos, o reembolso é proporcional ao período não utilizado, mas a cobrança do período utilizado leva em consideração o valor vigente mensal do produto (sem o desconto de ciclo maior que o mensal que existe na maioria dos produtos).

6.4 Casos em que não há reembolso

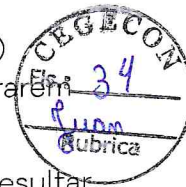
⤵ Não haverá reembolso para Registro de Domínios, Google Apps (com exceção dos casos em que o cliente já possui uma conta ativa de e-mail profissional no Google), suporte, serviços avulsos, de instalação e taxas administrativas. O reembolso também não é válido para produtos adquiridos com algum cupom de desconto disponibilizado pela HostGator. Ao contratar um destes produtos ou serviços, o cliente afirma estar ciente e de acordo com esta cláusula.

7. Utilização dos recursos

Usuários de servidores compartilhados **NÃO** podem:

1. Usar 25% ou mais dos recursos de processamento, memória, uso de disco, link com a Internet, etc. do servidor por períodos iguais ou superiores a 90 segundos. Existem inúmeras causas para que uma conta apresente este mau comportamento, como por exemplo: sites muito populares com grande número de acessos simultâneos, plugins em sistemas de gerenciamento de conteúdo, scripts mal desenvolvidos, CGI scripts, atividades de uso excessivo de FTP, PHP, HTTP, bancos de dados, etc;
2. Ultrapassar o limite de 25 processos simultâneos por cPanel;
3. Rodar aplicativos stand-alone no servidor. Isso inclui todo e qualquer tipo de daemon, como por exemplo IRCd;
4. Executar em servidores compartilhados qualquer tipo de web-spyder ou indexador (incluindo Google Cash / AdSpy);
5. Executar qualquer aplicação que interaja com redes de IRC (Internet Relay Chat);
6. Executar qualquer aplicação bit torrent, tracker e afins. É permitido utilizar links para torrents legalizados, mas não é permitido hospedá-los (armazená-los) em nossos servidores compartilhados;
7. Participar de qualquer atividade de compartilhamento de arquivos (file-sharing) ou atividades peer-to-peer (p2p);
8. Executar qualquer tipo de servidor de jogos, como por exemplo Counter-Strike, Half-Life, Battlefield1942, etc;
9. Hospedar quaisquer tipos de programas executáveis (extensão .exe, .com, .bat, etc) que possam ser ou estar contaminados por vírus;
10. Agendar tarefas (cron jobs) com intervalos inferiores a 15 minutos;

11. Websites ou quaisquer outras aplicações com comportamentos (quaisquer que sejam) incompatíveis com ambiente compartilhado poderão ser suspensos e convidados a migrar para um ambiente dedicado.



12. INODES – O uso de mais de 250.000 inodes em qualquer conta compartilhada pode resultar em suspensão. Contas que tenham mais de 100,000 inodes são automaticamente removidas do sistema de backup para evitar sobre carga naquele sistema. Todo arquivo (uma página de internet, uma imagem, um documento, um email etc) conta como 01 inode. Sites que excedem o uso de inodes levementes não são suspensos, entretanto contas que constantemente criam e deletam um grande número de arquivos regularmente, tem centenas de milhares de arquivos ou causam danos nos sistema de arquivos podem ser marcadas para análise ou suspensas se estiverem causando danos maiores. A causa principal do uso excessivo de inodes é o catchall habilitado sem monitoramento da caixa de entrada e deleção dos emails indesejados. Com o tempo dezenas de milhares de mensagens, ou mais, se armazenam fazendo com que a conta vá além do limite de inodes possível. Para desabilitar seu catch all entre no cpanel, procure por "Mail", "Endereço por padrão", "definir endereço por padrão" e digite: "fail: Nao ha este usuario". **Atenção:** Quando fizer uso da função "include" do PHP, passe como parâmetro a localização do arquivo no sistema de arquivos local ao invés de passar uma URL. Ao invés de usar `include("http://seudominio.com.br/admin/include.php")` use `include("./admin/include.php")`

13. É inadmissível hospedar qualquer tipo de arquivos de phishing em nossos servidores, tanto compartilhados como servidores dedicados. Qualquer prática desse gênero que seja identificada, iremos remover a conta automaticamente de nossos servidores e o plano será cancelado, não tendo qualquer direito de reembolso.

8. Utilização de tráfego (bandwidth)

Cada plano dá direito a utilização de um determinado volume de tráfego mensal (esse volume varia de acordo com o plano contratado).

A utilização deste limite de tráfego deve ser igualmente distribuída dentro do mês. Sua conta deve encerrar o mês sem ultrapassar este limite, caso contrário ela será suspensa até que inicie o próximo mês ou mais recursos de tráfego sejam adquiridos ou sua conta seja migrada para um plano que ofereça mais recursos.

Bandwidth é recurso não-cumulativo: tráfego não utilizado dentro do mês não podem ser transferidos para o mês seguinte.

9. Garantias de disponibilidade (uptime)

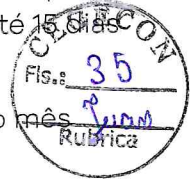
Considerando planos de hospedagem compartilhada e planos de revenda, a HostGator tem condições técnicas de oferecer e se prepõe a manter um SLA (Service Level Agreement – acordo de nível de serviços ou garantia de disponibilidade) de 99,9% por mês.

No caso de indisponibilidade dos serviços por problemas técnicos/físicos cobertos pela garantia – ver itens não cobertos no item 9.2 –, você terá direito a receber um desconto (veja tabela abaixo – considerando o tempo de inatividade).

Disponibilidade	Desconto
99,8% até 99,0%	5%
98,9% até 95,0%	10%
94,9% até 90,0%	20%
Abaixo de 89,9%	30%

O cálculo do uptime é realizado com base mensal, independentemente do ciclo de pagamento que você utiliza como padrão para o seu produto. A solicitação de crédito deve ser realizada em até 15 dias após a observação do downtime.

O valor do desconto será adicionado como crédito no seu painel financeiro (disponível para o mês seguinte, a partir da data de aprovação do crédito).



9.1 Como solicitar o crédito (desconto)

Para solicitar uma avaliação de crédito, envie e-mail para relacionamento@hostgator.com.br informando seu domínio principal e o tempo de downtime observado (todos os contatos referentes a esse assunto devem ser feitos através de e-mail).

A aprovação do crédito fica a cargo da HostGator e dependerá das justificativas e comprovações fornecidas. Ferramentas de monitoramento de terceiros não serão aceitas como documentação comprobatória, por uma série de fatores, como a capacidade e disponibilidade da ferramenta.

O uptime do servidor é considerado de acordo com as informações fornecidas pelo próprio sistema operacional e pelos serviços disponibilizados (webserver, correio eletrônico etc.).

9.2 Situações não cobertas pela garantia de uptime

A garantia não se aplica às seguintes situações:

1. Falha na conexão fornecida pela empresa de telecomunicações;
2. Falhas de programação do "site" e/ou sobrecarga do servidor causada por programação não otimizada;
3. As interrupções necessárias para ajustes técnicos ou manutenção, normalmente realizadas em horários noturnos, de baixo movimento;
4. As intervenções emergenciais decorrentes da necessidade de preservar a segurança do site, destinadas a evitar ou fazer cessar a atuação de "hackers" ou destinadas a implementar correções de segurança (patches);
5. Suspensão da prestação dos serviços contratados por determinação de autoridades competentes, ou por descumprimento de cláusulas do presente contrato;
6. Adoção de plano de hospedagem cujas características sejam inadequadas e/ou insuficientes para suportar a demanda de tráfego exigida permanente ou ocasionalmente pelas atividades desenvolvidas com a utilização do "site" hospedado.

Essa garantia se aplica a servidores compartilhados (contas de hospedagem e revenda). Servidores dedicados são cobertos pela Garantia de Disponibilidade de Rede – o que não tem relação com os termos da Garantia de Uptime.

10. Revendas: Responsabilidade do Cliente

Os revendedores são responsáveis por fornecer suporte a seus próprios clientes: a HostGator **NÃO** fornecerá suporte direto a clientes de nossos clientes revendedores. A HostGator se reserva o direito de recusar qualquer pedido de suporte realizado pelos clientes finais de revendedores: todo pedido de auxílio deve ser feito pelo próprio revendedor e este então é responsável por repassar a solução a seu cliente.

Revendedores são responsáveis pelo conteúdo armazenado ou transmitido por sua conta e também pela conta de seus clientes. A HostGator não mantém vínculo contratual com nenhum dos clientes finais dos revendedores, e o revendedor compromete-se a se responsabilizar pela ação de qualquer um de seus clientes. Contas que infrinjam nossos termos de serviço devem ser suspensas/canceladas pelo revendedor até que se adéquem.

A HostGator se reserva o direito de, com ou sem aviso prévio, tomar as providências cabíveis (e elas incluem suspensão e encerramento) com relação à contas de clientes de nossos revendedores que estejam em desacordo com nossos termos de serviço.



11. Contas compartilhadas (P, M e G)

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 HostGator 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.

A HostGator **NÃO** realiza backup de servidores semi-dedicados. O cliente é o único responsável por esta atividade.

12. Servidores dedicados

Seu servidor será instalado, configurado e entregue, em geral, entre 24 e 72 horas úteis após a confirmação de pagamento. **Caso nossa equipe peça alguma documentação do cliente, este prazo é contado à partir da data do recebimento da documentação necessária.**

A HostGator não administrará, **em hipótese alguma**, servidores de sites de leilões. Caso o cliente decida-se por adquirir um servidor para este fim, ofereceremos somente o hardware, sem qualquer tipo de suporte.

A HostGator se reserva o direito de realizar auditorias em servidores dedicados de acordo com a necessidade, bem como de realizar qualquer tarefa administrativa solicitada pelo datacenter, como por exemplo reboots, suspensão de contas em desacordo com os termos de serviço, remoção de arquivos maliciosos, desativação de sites fraudulentos (pishing), ou qualquer outra atividade que comprometa a segurança do servidor, da rede ou de outros sistemas/indivíduos.

A HostGator se compromete a entregar ao cliente o servidor configurado com senhas absolutamente seguras. O cliente por sua vez deve se comprometer em manter o padrão de complexidade adotado pela HostGator e em informá-la sobre alterações de senhas de acesso ao servidor para que as devidas auditorias e atendimentos de suporte possam ser realizados. A HostGator se reserva o direito de alterar as senhas de contas administrativas (superusuários) de servidores dedicados sempre que estas estiverem diferentes das fornecidas pelo cliente. O cliente é responsável por fornecer à HostGator informações atualizadas sobre as senhas do servidor, evitando assim indisponibilidade dos serviços decorrente de procedimentos que tenhamos de realizar para redefinição de senha. Durante a contratação do plano, é de responsabilidade do cliente informar um e-mail válido e por ele acessível, não pertencente a um dos domínios que hospedará conosco. Em caso de necessidade de contatar o cliente, a HostGator utilizará este endereço.

A HostGator **NÃO** realiza backup de servidores dedicados. É de total responsabilidade do cliente manter seu próprio backup ou encontrar uma solução para tal. O cliente pode adquirir conosco um disco-rígido (HD) adicional com o propósito de manter um backup simples, embora não seja a solução ideal. Por favor, contate comercial@hostgator.com.br caso você deseje adquirir um disco-rígido extra. É responsabilidade do cliente configurar qualquer rotina de backup no servidor dedicado.

Não é permitida a mudança de um plano de um **Servidor Dedicado** para um **VPS** a título de downgrade. Os planos de VPS são **incompatíveis** pois suas especificações são muito inferiores a de qualquer plano de Servidor Dedicado. Sendo assim inviável a migração de um Servidor Dedicado para um compartilhado (VPS, Revenda e demais Planos).

Nós garantimos que a rede estará disponível em 99,9% do tempo. Caso isso não ocorra, você receberá o reembolso proporcional ao tempo de indisponibilidade. A garantia de uptime para servidores dedicados é restrita à disponibilidade da rede, o que não inclui outros problemas técnicos relacionados aos servidores e seus softwares.



13. Servidores VPS

Seu servidor será instalado, configurado e entregue, em geral, entre 24 e 72 horas úteis após a confirmação de pagamento. Caso nossa equipe peça alguma documentação do cliente, este prazo é contado à partir da data do recebimento da documentação necessária.

- 1. Utilização dos Recursos** Não é permitido às 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.
- 2. Inodes** Contas de VPS são entregues com o limite padrão de 1.000.000 de inodes para melhor proteger o sistema de arquivos. O limite pode ser aumentado para até 2.000.000 de inodes, caso uma razão legítima seja apresentada. Para solicitar a alteração, por favor entre em contato com a nossa equipe de suporte.
- 3. Política de E-mails** As políticas de e-mails de Contas de VPS serão as mesmas aplicadas aos outros planos e podem ser encontradas em Políticas de E-mail.

Backups e Perda de Dados

A HostGator **NÃO** se responsabiliza por arquivos e/ou outros dados armazenados em sua conta. O plano não lhe dá garantias de recuperação de informações perdidas decorrentes de quaisquer eventualidades: use-o por sua conta e risco. 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 HostGator mantém ativa uma rotina de backup semanal. O conteúdo do backup é sobrescrito a cada final de semana. Caso o cliente necessite da restauração de qualquer backup, cobramos uma taxa para este procedimento. Este procedimento não é garantido, o cliente deve concordar em manter em local seguro o seu próprio backup. Backups não serão realizados para contas que tenham sido suspensas ou canceladas por quaisquer razões, a menos que tenha sido previamente acordada, de forma escrita pela HostGator.

14. Hospedagem WordPress

O plano de Hospedagem WordPress está vinculado a alguns serviços adicionais de terceiros, como o CodeGuard (nos casos em que faz parte do plano) e o SiteLock (para apenas um dos sites vinculados ao plano). No caso de contratação de qualquer plano no ciclo anual, o valor do domínio também é gratuito (com exceção das extensões descritas na página do site). Na renovação, todos os serviços adicionais são renovados também – inclusive o domínio vinculado à conta.

- 1. Domínio grátis:** a gratuidade do domínio (disponível para todos os planos a partir do ciclo anual) está vinculada à contratação do domínio em conjunto com a hospedagem. Ao optar por "Vou usar um domínio já existente" no carrinho de compras você concorda que está abrindo mão do domínio gratuito.
- 2. Upgrades:** em função da diferença no número de sites suportados, o plano não permite downgrade. O upgrade pode ser solicitado via Área do Cliente, no formulário específico para upgrade de contas.

3. **Utilização de recursos:** as regras descritas no item 7 desse termo são válidas também para a Hospedagem WordPress.
4. **Política de E-mails:** há um limite de envio de 500 e-mails por hora, por domínio. Para detalhes confira o item 3 dos Termos de Serviço.
5. **Migração:** a HostGator não realiza a migração de sites de outra estrutura para o plano de Hospedagem WordPress, mas contamos com conteúdos de ajuda para que você realize a migração (caso já tenha outro site WordPress) por conta própria.



15. Criador de Sites

No caso de contratação dos planos "Profissional" ou "Loja Online" a partir do ciclo anual, o valor do domínio também é gratuito (com exceção das extensões descritas na página do site). Na renovação do plano, o domínio vinculado à conta também será renovado de maneira automática.

1. **Domínio grátis:** a gratuidade do domínio (disponível para planos Profissional ou Loja Online a partir do ciclo anual) está vinculada à contratação do domínio em conjunto com a hospedagem. Ao optar por "Vou usar um domínio já existente" no carrinho de compras você concorda que está abrindo mão do domínio gratuito.
2. **Utilização de recursos:** as regras descritas no item 7 desse termo são válidas também para o Criador de sites. Política de E-mails: há um limite de envio de 500 e-mails por hora, por domínio. Para detalhes confira o item 3 dos Termos de Serviço.
3. **Migração:** a HostGator não realiza a migração de sites de outra estrutura para o plano de Criador de sites. Criador de sites gratuito: disponibilizamos de maneira gratuita o criador de sites para clientes que contratarem os planos P, M, Business, Plus ou revenda, sendo este último apenas para o proprietário da revenda. A versão será correspondente ao plano "Pessoal".
4. **Plano Loja Online:** a Hostgator não se responsabiliza por qualquer problema que envolva os serviços adicionais ou transações financeiras em seu site e/ou serviços de terceiros (Paypal, PagSeguro e Correios, por exemplo).
5. **Taxas:** a cobrança de taxas em vendas online pode sofrer alterações a qualquer momento sem aviso prévio. Termos de serviços: os termos de serviço criados por você em seu site não terão qualquer responsabilidade ou ligação com a HostGator.

16. Indenização

O cliente deve concordar em isentar a HostGator de todas e quaisquer reivindicações, responsabilidades, perdas, ganhos e gastos (incluindo honorários de causas contra a HostGator, seus agentes, clientes, escritórios e funcionários) que possam surgir ou resultar de quaisquer serviços prestados ou executados (ou agendados para execução) ou por qualquer produto comercializado pelo cliente, seus agentes, funcionários ou parceiros.

O cliente deve concordar em isentar a HostGator de todas e quaisquer responsabilidade decorrentes de:

1. qualquer dano a pessoa ou propriedade decorrente de comercialização de produtos e/ou serviços divulgados ou distribuídos através dos planos contratados;
2. qualquer material divulgado/distribuído pelo cliente que possa infringir leis nacionais e/ou internacionais, incluindo leis de direitos autorais e propriedades intelectuais;
3. infração de Copyright;
4. qualquer produto/serviço defeituoso comercializado através dos planos hospedados em nossos servidores;

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



17. Suporte a Aplicações de Terceiros

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

18. Outras responsabilidades

A HostGator não se responsabiliza por quaisquer danos que sua empresa/negócio possam sofrer. A HostGator não oferece quaisquer tipos de garantias, implícitas ou explícitas, sobre os serviços que disponibiliza. A HostGator 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 HostGator e/ou seus funcionários.

19. Condições adicionais

Contas que infrinjam os Termos de Serviço da HostGator ou que infrinjam as leis brasileiras ou de países nos quais estão localizados os fornecedores, podem ser canceladas a qualquer momento, sem direito ao reembolso. A HostGator reserva-se o direito de suspender ou encerrar uma conta no caso de atitude desrespeitosa contra os membros da equipe.

20. Quebra de sigilo para aplicação da lei

A HostGator 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 repassados mediante solicitação de órgãos competentes, sem que o cliente esteja ciente ou seja notificado. A HostGator tem o absoluto interesse em contribuir para que as leis sejam sempre devidamente cumpridas.

21. Mudanças nos termos de serviço

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

22. Utilização dos Templates Hostgator

Não é permitida a comercialização dos templates gratuitos de propriedade da HostGator, sendo permitido apenas o uso pessoal exclusivamente para clientes com contas ativas na HostGator.

23. Dos Registros de domínios Nacionais e Internacionais

A HostGator é um provedor de Registro de domínio homologada pela Registro.br, Enom e ResellerClub. Assim estamos autorizados a registrar domínios Nacionais e Internacionais.

Utilizamos de nosso processo de contratação para oferecer o serviço de Registro de Domínios Nacionais e Internacionais, e estes são feitos logo após uma análise interna e confirmação dos pagamentos dos referidos serviços. Entretanto pode acontecer de que no espaço de tempo entre a contratação e o registro propriamente dito, uma outra entidade provedora ou pessoa física registre o

mesmo domínio antes de finalizarmos o nosso processo. A HostGator se compromete na devolução do dinheiro ou em efetuar a troca do domínio para outro disponível, porém não é possível efetuar o registro de um domínio uma vez que outro já fez o seu registro.

Caso haja atraso no pagamento da renovação dos domínios nacionais e internacionais **não podemos nos responsabilizar** pela perda dos mesmos.

Atualização em 28/10/2016: a partir de 01/12/2016 serão realizadas alterações na política de transferências de domínios internacionais. Para mais informações sobre transferências – que são regulamentadas pelo ICANN – confira este link (<https://www.icann.org/resources/pages/transfer-policy-2016-06-01-en>).



24. Da atribuição de IPs Dedicados e suas utilizações

Devido à escassez mundial de endereços IPs (IPv4), somente serão atribuídos IPs dedicados às contas que comprovadamente necessitem de um certificado SSL (lojas virtuais e afins). A HostGator reserva-se o direito de negar qualquer atribuição de endereço IP dedicado caso julgue insuficiente a justificativa para seu uso.

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

Comece o seu site hoje mesmo!

Ver Planos (/hospedagem-de-sites)

Hospedagem

Hospedagem de Sites (/hospedagem-de-sites)

Hospedagem Plus (/hospedagem-de-sites-plus)

Criador de Sites (/criador-de-sites)

WordPress (/hospedagem-wordpress)

Revenda de Hospedagem (/revenda-de-hospedagem)

Servidor VPS (/servidor-vps)

Servidor Dedicado Linux (/servidor-dedicado)

Servidor Dedicado Windows (/servidor-dedicado-windows)

Serviços

Registro de Domínio (/registro-de-dominio)

Backup Online (/backup-online)

E-mail Profissional (/gsuite-email-profissional)

SiteLock (/sitelock)
JumpStart (/jumpstart)



Atendimento

Canais de Ajuda (<https://suporte.hostgator.com.br>)
Área do Cliente (<https://financeiro.hostgator.com.br>)
Ouvidoria (/ouvidoria)
Status dos Serviços (<https://status.hostgator.com.br>)

Comunidade

Base de Conhecimento (<https://suporte.hostgator.com.br>)
Blog (<https://www.hostgator.com.br/blog>)
E-books (<https://www.hostgator.com.br/blog/materiais-para-download>)
Lab (<https://lab.hostgator.com.br/hc/pt-br>)

A HostGator

Sobre a HostGator (/sobre-a-hostgator)
Programa de Afiliados (/programa-de-afiliados)
Infraestrutura (/infraestrutura)
Premiações (/premios)
Responsabilidade Social (/responsabilidade-social)
Trabalhe Conosco (/trabalhe-conosco)
Escritórios (/escritorios)

Mapa do Site (/mapa-do-site)

Termos de Serviço (/termos-de-servico)

Política de Privacidade (/politica-de-privacidade)

Site Seguro



Formas de Pagamento



Redes Sociais

