

ECXON

CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS

1. A empresa:

Termos de utilização e prestação de serviços referente a empresa registrada sob CNPJ 33.162.811/0001-48, cuja razão social ECXON DATACENTER – LTDA representada pelo seu nome fantasia “ECXON” sediada na cidade de Bento Gonçalves – RS presta seus serviços de hospedagem na internet através do seu website acessado pelo seu endereço eletrônico ”www.ecxon.com.br”.

2. Conteúdo não permitido:

Em hipótese alguma vamos permitir o uso dos seguintes softwares/aplicativos/códigos em nossos servidores:

- Qualquer aplicativo que possa prejudicar outros usuários do serviço;
- Qualquer aplicativo ou código malicioso que tenha como objetivo burlar alguma limitação imposta pela ECXON;
- Qualquer aplicativo que contenha conteúdo pornográfico ou que exponha dados de qualquer outra pessoa sem ser o responsável pela hospedagem;
- Qualquer aplicativo que consuma banda o suficiente do servidor ao ponto de prejudicar outros clientes;
- Qualquer aplicativo que viole outra cláusula imposta neste arquivo de Termos de Serviço;
- Servidores proxy públicos de qualquer tipo que qualquer pessoa possa utilizar utilizando credenciais fornecidas em sites ou sem uso de senha;
- Mineração de moedas virtuais ou aplicativos similares que tenham finalidade realizar a mineração de bens virtuais sejam eles pontos ou moedas;

Para realizar a utilização de qualquer tipo de serviço de proxy ou similares o cliente deve entrar em contato com nosso suporte requerendo autorização para a utilização do mesmo, estando sujeito a cancelamento imediato sem ressarcimento de quaisquer valores pagos caso tal autorização não for emitida.

Qualquer tentativa de realizar qualquer ação que resulte em qualquer item citado acima a ECXON tem o direito de cancelar o serviço imediatamente sem ressarcimento de quaisquer valores pagos.

3. Uso de Hardware Minecraft:

Ao adquirir um serviço de Hospedagem de Minecraft, você está ciente que está adquirindo um espaço em um servidor dedicado onde estão alocados outros servidores de outros clientes, sendo assim você está adquirindo um plano compartilhado, você tem direito de uso a 100% da memória e disco contratados, porém o uso de banda se restringe a 5% da banda total do servidor dedicado onde seu servidor está alocado.

O uso de processamento é liberado até 8 núcleos de 4.2GHz, caso você tenha alguma configuração que necessite informar a quantidade de núcleos de processamento, informe o número 8.

A ECXON não impõe nenhum limite de uso de CPU em termos de números, a partir do momento que o seu servidor estiver utilizando muito processamento a ponto de prejudicar o desempenho de servidores vizinhos, lembre-se, você está adquirindo uma vaga em um servidor dedicado e não um serviço dedicado.

4. Uso de Hardware Teamspeak:

Ao adquirir um serviço de Hospedagem de Teamspeak 3, você está ciente que está adquirindo um espaço em um servidor dedicado onde estão alocados outros servidores de outros clientes, sendo assim você está adquirindo um plano compartilhado, você tem direito de uso a 100% dos slots contratados, porém o uso de banda se restringe a 5% da banda total do servidor dedicado onde seu servidor está alocado.

5. Uso de Hardware VPS:

Ao adquirir um servidor VPS da ECXON você está adquirindo um servidor VPS do tipo OpenVZ ou KVM, onde o Kernel é compartilhado junto com o dedicado onde o seu servidor VPS foi alocado, geralmente este tipo de virtualização é o mais utilizado por obter um melhor desempenho em tarefas pesadas.

Você tem direito de uso a 5% da banda total do dedicado, os demais recursos são controlados pelo próprio software de virtualização.

Qualquer tentativa de utilizar o VPS para Ataques DoS ou DDoS resultará na suspensão e cancelamento do servidor VPS imediatamente assim que for identificado.

Qualquer tentativa de utilizar o VPS para Mineração de Bitcoins ou outras moedas virtuais resultará na suspensão e cancelamento do servidor VPS imediatamente assim que for identificado.

Qualquer processo que o VPS do cliente esteja executando que prejudique outro cliente resultará na suspensão do VPS até que o problema seja resolvido pelo dono do servidor VPS.

6. Proteção Anti-DDoS:

No Canadá

A ECXON oferece o Anti-DDoS de forma gratuita em todos os serviços como cortesia, não garantimos o seu pleno funcionamento e nem a garantia de que todos os ataques serão mitigados, uma vez que a estrutura fora do Brasil localizada no Canadá pertence a OVH, sendo ela a única e direta responsável pela proteção contra ataques DDoS direcionados aos serviços hospedados nela pela Exxon.

No Brasil

A ECXON oferece o Anti-DDoS de forma gratuita em todos os serviços como cortesia, dentro da política de uso justo de valor aplicável (não tem relação com a política de uso justo da cláusula 15). Esta política leva em consideração o tamanho do ataque e sua duração, repetidas vezes dentro de um mesmo dia (24h) também são levadas em consideração. Caso o seu servidor seja um alvo constante de ataques, cada caso será avaliado de uma forma diferente, sendo a Exxon a única responsável por definir se o seu projeto está sendo alvo de ataques que estejam afetando a nossa política de uso justo por valor aplicável.

Proteção in-line Layer 7, como adicional, oferecemos esta proteção a um custo FIXO mensal (definido e disponível na hora da contratação do serviço em nosso site ou através de um de nossos canais de atendimento), onde esta proteção fornece a filtragem de ataques direcionados a camada 7 (camada de aplicação), após um período de 3 horas de utilização diária desta proteção, o serviço

passará a ser obrigado a dispor desta proteção como um adicional obrigatório, levando em consideração o uso justo de preço aplicável.

A ECXON também reserva-se o direito de cancelar qualquer serviço sob aviso antecipado de no mínimo 6 horas do prazo de cancelamento final, referindo-se ao cancelamento por motivos de ataques massivos ou que fogem do uso justo de valor aplicável do serviço, todos pontos especificamente determinados pela ECXON no âmbito do seu cancelamento.

7. Arquivos e Backups:

A ECXON não se responsabiliza em hipótese alguma em caso de perda de qualquer arquivo que esteja alocado em um de nossos serviços contratados, o cliente é responsável por manter um backup de seus arquivos em dia.

A ECXON realiza backups periodicamente para maior segurança para os nossos clientes (apenas para servidores OpenVZ), em caso de perda de qualquer arquivo que seja de extrema importância entre em contato com nosso suporte imediatamente após a perda, uma taxa de serviço poderá ser cobrada se a reaquisição deste arquivo demandar muito tempo de um de nossos operadores. Estes backups podem não estar disponíveis por tratar-se de um serviço cortesia, onde não estamos garantindo o pleno funcionamento do mesmo.

8. Suporte ao Cliente:

A ECXON oferece suporte ao cliente 24 horas por dia 365 dias por ano pelo site na forma de tickets e diretamente pelos nossos e-mails de contato oficiais, porém, não determinamos um prazo de resposta, tenha em mente que o nosso atendimento comercial é de **Segunda à Sexta das 12h às 20h**.

Eventualmente você será respondido fora deste horário.

9. Prazo de Entrega:

Todos os serviços com exceção dos servidores dedicados são ativados e enviados automaticamente imediatamente após a confirmação de pagamento em nosso sistema.

Os servidores dedicados possuem um prazo de entrega de até 72 horas ÚTEIS, sendo que após este período caso o serviço ainda não tenha sido entregue o cliente pode solicitar reembolso total do valor pago.

10. Política de Downtime

Os serviços da ECXON são inteiramente cobertos pela nossa política de reembolso por período de serviço indisponível.

O reembolso será feito com base na seguinte regra: 5% do valor total da próxima fatura, por 10 minutos de indisponibilidade, limitada a 100% do valor total da fatura.

Todos os serviços da ECXON estão cobertos por esta regra, exceto nos seguintes casos:

- Perda de pacotes deixando a rede instável porém minimamente disponíveis;
- Erros de roteamento deixando uma porcentagem dos usuários instáveis;
- Erros de roteamento até o datacenter, uma vez que o problema não é da ECXON.

- Erro humano causado por usuário com acesso ao serviço.

Após detectada a indisponibilidade do serviço, o cliente deverá entrar em contato com a ECXON solicitando o seu reembolso por SLA.

11. Política de Reembolso:

Ao contratar qualquer serviço da ECXON você pode solicitar reembolso em até 7 dias corridos após a ativação do serviço, seguindo a determinação do código de defesa do consumidor, com exceção dos serviços especiais, cujo os detalhes seguem neste termo de forma clara e objetiva.

Servidores dedicados:

Os servidores dedicados são personalizados e exclusivos, sendo caracterizado pelo código de defesa do consumidor como um serviço personalizado, sendo assim, aplicamos os seguintes termos:

A Exxon não cobra uma taxa de instalação, portanto, por se tratar de um serviço físico onde é necessário tempo e mão de obra física para implantação do mesmo, oferecemos reembolso como forma de crédito em conta Exxon, sendo possível utiliza-lo futuramente para novas contratações de serviços em nossa empresa.

12. Política de Privacidade:

A ECXON jamais em hipótese alguma vai pedir qualquer tipo de senha de nossos serviços. Todos os seus arquivos são sigilosos e todo o acesso ao site e criptografado por um Certificado SSL de altíssima segurança, o mesmo utilizado por muitos bancos.

A ECXON somente vai liberar acesso a logs de arquivos de contas de clientes caso uma ação judicial for movida contra a ECXON, por favor esteja ciente de todos os seus atos utilizando nossos serviços.

13. Suspensão e Cancelamento:

A ECXON reserva o direito de suspender e cancelar qualquer serviço que não venha a ter um pagamento dentro dos limites da data de vencimento.

Excepcionalmente os servidores dedicados são tratados neste caso como um serviço especial pelo código de defesa do consumidor, por ser um serviço dedicado, personalizado, e exclusivo do cliente, existem custos para mantê-lo funcionando como energia elétrica e consumo de banda, o que não acontece nos servidores VPS pois os mesmos utilizam uma infraestrutura compartilhada, o que permite uma maior flexibilidade nos prazos de pagamento.

O cliente tem até o dia do vencimento do serviço para efetuar o pagamento, após o vencimento da fatura o serviço será imediatamente suspenso, de acordo com as regras de cada serviço, sendo elas:

Servidores VPS:

Os servidores VPS serão suspensos após 72 horas corridas a partir do seu vencimento no sistema, não considerando o vencimento da fatura que pode ser diferente do serviço em casos de solicitação especial, finais de semana ou feriados os quais nosso sistema altera a data de vencimento da fatura para o próximo dia útil, para evitar problemas de faturamento com boletos;

Servidores dedicados:

Os servidores dedicados serão suspensos imediatamente após o vencimento no sistema, não considerando o vencimento da fatura que pode ser diferente do serviço em casos de solicitação especial, finais de semana ou feriados os quais nosso sistema altera a data de vencimento da fatura para o próximo dia útil, para evitar problemas de faturamento com boletos emitidos pelo sistema;

De acordo com cada serviço, ele será cancelado e todos os arquivos serão automaticamente apagados do sistema de acordo com a seguinte regra de cada serviço, sendo elas:

Servidores VPS:

Após 5 dias corridos da data de vencimento, o serviço será totalmente cancelado sem possibilidade de recuperação ou reativação;

Ex: Considerando o pior cenário, o vencimento do serviço definido para um sábado, o serviço será suspenso as 00h na transição de terça para quarta (suspensão após 72h corridas), e totalmente cancelado caso não tenha nenhum retorno ou solicitação especial feita pelo cliente, após 48 horas corridas, transição de quinta para sexta feira, sendo considerado um prazo total de 5 dias corridos;

Servidores Dedicados:

Após 24 horas úteis do vencimento do serviço, o serviço será totalmente cancelado sem possibilidade de recuperação ou reativação;

Ex: Vencimento do serviço definido para um sábado, o serviço será suspenso as 00h na transição o dia de sábado para domingo (suspensão imediata), e totalmente cancelado caso não tenha nenhum retorno ou solicitação especial feita pelo cliente, após 24 horas úteis, transição de segunda para terça feira, sendo considerado um prazo de 24 horas úteis.

Caso você tenha um problema com o seu meio de pagamento, abra um ticket em nosso site para que o caso seja tratado de acordo com a situação e evitar um cancelamento acidental de forma automática.

Após a conta ser suspensa, todo o acesso aos arquivos do servidor e painel de controle são bloqueados, para restaurar o acesso basta efetuar o pagamento da fatura.

A ECXON não se responsabiliza por perda de arquivos desta maneira, sendo que disponibilizamos diversos meios de contatos diretos com nossa central para prorrogação do tempo, caso necessário.

14. Encerramento de Contrato

Qualquer uma das partes poderá rescindir o presente contrato a qualquer momento durante seu período de vigência, mediante cancelamento do serviço.

Sem prejuízo das cláusulas anteriores, poderá a ECXON, a seu exclusivo critério, negar a renovação de um serviço ativo respeitando a data de vencimento do mesmo ou negar a prestação de um novo serviço efetuando um reembolso integral do valor pago pelo cliente.

15. Política de Uso Justo

O que é a Política de Uso Justo

A Política de Uso Justo (FUP) é a nossa forma de proteger a integridade da rede da Exxon.

Assim como outras políticas de uso, se você utilizar mais do que uma certa quantia “justa” predeterminada (seu limite de FUP) em um determinado período de tempo, nos reservamos o direito de desabilitar o acesso a seus servidores (através de um roteamento nulo), a fim de manter a integridade de nossa rede e permitir que outros usuários continuem acessando a rede sem problemas.

□ Como funciona a Política de Uso Justo para Proteção DDoS Ilimitada

Ao mitigar os ataques DDoS, usaremos toda a capacidade de nossos scrubbing centers para impedir que o tráfego malicioso chegue aos seus servidores sem afetar o desempenho e o tempo de atividade. Se a qualquer momento o ataque for maior do que a nossa capacidade, e se estivermos em risco de comprometer a rede e outros clientes, iremos criar um roteamento nulo para o IP afetado, o que essencialmente significa que colocaremos o IP ou IPs sendo atacados em uma rota que leva a lugar nenhum por um período específico de tempo, geralmente duas horas.

Quando o ataque diminuir ou cessar, o IP é colocado de volta em nossa tabela de roteamento.

Bento Gonçalves, 15 de maio de 2024

Alterações históricas:

15/05/2024 – reajustado texto da política de reembolso, contemplando e esclarecendo pontos importantes para a prestação de serviço de acordo com o código de defesa do consumidor;