

ECXON

CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS

1. A empresa:

Termos de utilização e prestação de serviços referente a empresa registrada sob CNPJ 28.954.347/0001-92, cuja razão social BLASTHOSTING – DATACENTER EIRELI – ME 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 esta adquirindo um plano compartilhado, você tem direito de uso a 100% da memória e disco contratados, porem o uso de banda se restringe a 5% da banda total do servidor dedicado onde seu servidor esta 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 numero 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 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:

A ECXON oferece um serviço de proteção ANTI-DDOS sem limites, você pode receber um ataque de qualquer tamanho sem limite de quantidade de ataques mitigados por mês sem nenhum custo adicional.

O servidor possui diversas regras em seu firewall sendo uma delas em caso de um ataque ICMP Flood o envio/recebimento de pacotes ICMP do servidor é totalmente bloqueado até o final do ataque.

A ECXON não garante que nossos firewalls capturem todos os pacotes mal-intencionados do tipo UDP e do tipo Layer 7 (HTTP-Request) por se tratar de um ataque generalizado onde geralmente são utilizados bot-nets (conexões reais).

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, 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.

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 de 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 devera 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 48 horas após a ativação do serviço, exceto para os seguintes serviços:

Servidores dedicados: os servidores dedicados é uma linha de servidores a qual o cliente loca um servidor físico totalmente dedicado sem interferência externa onde o cliente e apenas ele possui acesso a tal serviço, após a ativação do mesmo não é possível solicitar qualquer tipo de reembolso.

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 é 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.

O cliente tem até o dia do vencimento do serviço para efetuar o pagamento sem taxas, após o vencimento da fatura vamos aplicar uma taxa de atraso por mais 3 (três) dias após o vencimento antes de ser suspenso o serviço, após 7 dias de vencimento o serviço será cancelado e todos os arquivos serão automaticamente apagados do sistema, 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.

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 um limite de 7 dias após o vencimento para a regularização da conta.

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.

Bento Gonçalves, 03 de julho de 2018