



# 1. Tipos de 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 P, M, Business e Turbo
  - Hospedagem Empresarial Plus
- Hospedagem WordPress
- Criador de Sites
- Planos de Revenda

## 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.

# 2. 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 Vetor Technology 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 saber como os seus dados pessoais poderão ser tratados pela



Vetor Technology, consulte a nossa Política de Privacidade, disponível [aqui](#)

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 Vetor Technology em sua lista de “*Remetentes confiáveis*”.

## 2.1 Migração de contas

A Vetor Technology 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 haja restrições às opções de “Full Backup”.

Caso a estrutura utilizada seja diferente de cPanel, a equipe realizará a migração exclusivamente da estrutura do site e o banco de dados através de conexão FTP.

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 disponível no Portal do Cliente.



**Importante:** A Vetor Technology não realiza a migração de contas de e-mail em planos de Hospedagem de Sites (P, M, Turbo e Plus). Nestes planos, o cliente terá uma ferramenta fácil disponível no Portal do Cliente, para realizar as migrações de e-mails com rapidez, segurança e privacidade.

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 a taxas.

Em casos de migrações externas (para outras empresas) o cliente deve se responsabilizar pelo backup e transferência do conteúdo para o novo servidor, antes do cancelamento do produto na Vetor Technology. Nos planos de Hospedagem de Sites (P, M, Turbo e Plus) onde disponibilizamos o serviço de E-mail Profissional, é necessário que além do backup da hospedagem também seja realizado o backup dos e-mails a serem migrados.

### **3. Pessoas Proibidas (Países, Regiões, Entidades e Indivíduos).**

Os serviços estão sujeitos a leis e regulamentos de controle de exportação e sanções econômicas administrados ou aplicados pelo Departamento de Comércio dos Estados Unidos, pelo Escritório de Controle de Ativos Estrangeiros do Departamento de Tesouraria



(“OFAC”), pelo Departamento de Estado e por outras autoridades dos Estados Unidos (coletivamente, “Leis comerciais dos EUA”).

Você não pode usar os serviços para exportar ou reexportar, nem permitir a exportação ou reexportação de software ou dados técnicos, violando as Leis de Comércio dos EUA. Além disso, ao usar os Serviços, você declara e garante que não é: (a) um indivíduo, organização ou entidade organizada ou localizada em um país ou território que é alvo das sanções da OFAC (incluindo Cuba, Irã, Síria, Coreia do Norte, ou a região da Crimeia da Ucrânia); (b) designado como OFAC Nacional ou Especialmente Designado pela OFAC ou de outra forma possuído, controlado ou agindo em nome de tal pessoa; (c) caso contrário, uma parte proibida sob as leis comerciais dos EUA; ou (d) tenha envolvimento com atividades relacionadas a armas nucleares, mísseis, armas químicas ou biológicas para as quais os EUA não possam operar sem uma licença do Governo dos EUA. A menos que seja fornecido de outra forma com permissão explícita por escrito, a Vetor Technology também não registra e proíbe o uso de qualquer um dos nossos serviços em conexão com qualquer Nome de Domínio de Nível Superior com Código de País (“ccTLD”) para qualquer país ou território que seja o destino de Sanções da OFAC. As obrigações sob esta seção subsistirão a qualquer rescisão ou vencimento deste contrato ou ao uso dos serviços.

## 4. Conteúdo

**Não é permitido em hipótese alguma** sites de leilões, sites de IPTV, sites de rifa e jogos em servidores compartilhados.

Todos os serviços oferecidos pela Vetor Technology são para propósitos legais. O cliente deve concordar em isentar a Vetor Technology 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@vetortechnology.com.br](mailto:abuse@vetortechnology.com.br) com todas as informações pertinentes ao caso. A lista de informações necessárias pode ser encontrada na nossa Política de Direitos Autorais.

### **Exemplos de materiais inaceitáveis em servidores**

**compartilhados:** Streaming e armazenamento de arquivos de áudio/vídeo, conteúdo que faça apologia ou que facilite a aquisição de itens ilegais como drogas ou venda de armas de fogo pela internet, 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 criptomoedas, 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 em servidor compartilhado 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 VPS's:** 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 criptomoedas, 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), sites que promovem IPTV e todo e qualquer tipo de site que promova/divulgue atividades ilegais. Sites de leilões e de financeiras somente serão aceitos mediante comprovação do exercício legal através de documentação.

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 Vetor Technology de um problema, nos reservamos o direito de bloquear o acesso aos serviços.

Sempre que um script em sua conta estiver consumindo muitos recursos ou enviando SPAM, ele será verificado pelo nosso sistema anti-malware. Se algum código malicioso for identificado, o script será movido para quarentena automaticamente sem notificação.

Caso você acredite que seu script foi movido de forma equivocada, entre em contato com nosso suporte para que uma revisão manual seja realizada (para abrir o chamado, informe o nome do arquivo e para que ele é utilizado).

Reservamo-nos o direito de recusar a prestação de serviços ou a disponibilidade de recursos a qualquer indivíduo. A Vetor Technology também pode encerrar seus serviços, total ou parcialmente, incluindo a exclusão ou confisco de todos os arquivos, conteúdo e / ou registros



de nomes de domínio sem aviso prévio para cumprir a lei aplicável. Qualquer material que julgarmos obsceno, ilegal ou que viole esses termos de serviço será removido de nossos servidores com ou sem aviso prévio. Há uma tolerância máxima de 48 horas para o cliente responder a qualquer e-mail enviado a ele por meio de nosso sistema de tickets. A falha em responder a um e-mail enviado pelo departamento de denúncia [abuse@vetortechnology.com.br](mailto:abuse@vetortechnology.com.br) dentro de 48 horas pode resultar na suspensão ou no cancelamento da sua conta. Todos os assuntos relacionados a reclamações 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@vetortechnology.com.br](mailto:abuse@vetortechnology.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 proibido hospedar, distribuir ou vincular material de abuso sexual infantil (CSAM, sigla para Child Sexual Abuse Material) ou conteúdo que seja prejudicial a menores. O CSAM será suspenso imediatamente sem aviso prévio e relatado às autoridades policiais e/ou outras 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 (independentemente 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).

A Vetor Technology poderá alterar as versões dos softwares/serviços disponíveis nos servidores sempre que houver a necessidade de implementações de segurança e/ou atualizações em nossa estrutura. O cliente, neste caso, deverá assegurar que suas aplicações sejam compatíveis com as atualizações realizadas.

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](#) para gerar senhas aleatórias.

## **5. Política de tolerância zero contra SPAM**

A Vetor Technology 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](#). Como forma de prevenção e combate ao SPAM, limitamos o número de e-mails que podem ser enviados por domínio nas primeiras 24h



após a compra de um plano de Hospedagem de Sites (P, M, Turbo), Hospedagem WordPress e Hospedagem Empresarial Plus. Nas primeiras 24h após a criação da conta no servidor, o cliente poderá enviar no máximo 25 e-mails por hora (por domínio). O número de domínios e/ou subdomínios que podem ser inseridos na conta nesse período é de, no máximo, 5. Após o prazo de 24h, a limitação é removida, e passam a valer as regras descritas na Política de Utilização de E-mails.

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.

A Vetor Technology 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.

## **6. Informações sobre pagamentos**

Os pagamentos realizados à Vetor Technology são aceitos através de boleto bancário ou cartões de crédito.

As faturas com valores acima de R\$150,00 referentes a produtos com ciclos de pagamento acima do mensal podem ser parceladas na modalidade de pagamento cartão de crédito, com a incidência de juros. O número de parcelas será limitado de acordo com o prazo da assinatura do produto.



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). A mudança na data da fatura (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.

### **6.1. Pré-pago**

Ao contratar nossos serviços você concorda em realizar antecipadamente o pagamento referente aos serviços contratados, durante toda a vigência do plano.

### **6.2. Renovação automática**

Ao contratar nossos serviços você está de acordo 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 solicitado pelo menos 24 horas antes da data de vencimento do plano através do Portal do Cliente. Esta solicitação realizada no Portal do Cliente assegura a Vetor Technology 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 os registros serão renovados automaticamente trinta (30) dias antes de seu vencimento conforme pagamento realizado.

### **6.3. Pagamentos em atraso**

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).



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 inadimplentes por 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.

## 6.4. Fraudes

É uma violação deste Acordo o uso indevido ou fraudulento de cartões de crédito, PayPal, boleto ou qualquer outro método de pagamento. A Vetor Technology pode relatar qualquer uso indevido ou fraudulento, conforme determinado a critério exclusivo da Vetor Technology, a autoridades governamentais e policiais, serviços de relatórios de crédito, instituições financeiras e/ou empresas de cartão de crédito.

Pagamentos contestados às operadoras de cartões de crédito ou PayPal acarretarão a suspensão do serviço atrelado à fatura. Contas



suspensas por contestações de pagamentos serão automaticamente encerradas após 60 dias.

## 6.5. Reajustes

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

# 7. Backups (cópias de segurança)

Vetor Technology **NÃO** se responsabiliza pelos arquivos e/ou dados armazenados na sua conta. O plano não lhe dá garantias de recuperação da informação perdida por qualquer eventualidade. O uso do Serviço é por sua conta e risco. Você assume total responsabilidade pelos arquivos armazenados em nossos servidores, assim como por manter suas próprias cópias de segurança (backup) fora do servidor, em um lugar seguro.

Caso queira ter o nosso serviço de backup em sua conta, indicamos o serviço de backup online que poderá ser adquirido através do nosso portal, em contato com os vendedores.

## 7.1 Servidores compartilhados

Para a realização de trabalhos técnicos e estritamente para a nossa segurança, a Vetor Technology mantém uma rotina semanal de cópias de segurança dos arquivos de servidores compartilhados, o que não representa um backup completo dos serviços. O conteúdo da cópia de segurança se sobreescreve a cada fim de semana e é realizado exclusivamente para garantias internas. Apenas as contas com as seguintes características entram na nossa rotina de armazenamento:

**Planos P, M e Business:** Contas com até 20GB de armazenamento em uso e até 100.000 inodes (arquivos, pastas, e-mails, etc).

**Plano Turbo:** Contas de até 20GB de armazenamento em uso e até 250.000 inodes (arquivos, pastas, e-mails, etc).



**Revendas:** Contas com até 20GB de armazenamento em uso e até 100.000 inodes (arquivos, pastas, e-mails, etc).

Caso a conta exceda os limites mencionados anteriormente, ela sairá automaticamente da nossa rotina de armazenamento.

Se você não possui um backup próprio e deseja que a nossa equipe de suporte realize a reparação a partir da nossa cópia de segurança, você pode solicitar o procedimento de restauração de backup (que incide na reconfiguração dos arquivos no ambiente da hospedagem), que é realizado **mediante pagamento de uma taxa**.

A Vetor Technology não garante e não terá a obrigação de recuperar ou restaurar os dados a partir de nossa cópia de segurança, mas apenas se o cliente fornecer seu próprio backup válido para restauração dos dados.

## **7.2 Servidores VPS e Dedicados**

Vetor Technology **NÃO** realiza nenhum tipo de backup dos Servidores Dedicados ou dos servidores VPS. Esta atividade é de total responsabilidade do cliente. Se você possui um backup próprio e deseja que nossa equipe de suporte realize a restauração desta cópia, pode solicitar o procedimento **mediante o pagamento de uma taxa**.

# **8. Cancelamentos e reembolso**

Os clientes podem solicitar o cancelamento de um produto a qualquer momento através do Portal do Cliente, ou por e-mail no endereço [comercial@vetortechnology.com.br](mailto:comercial@vetortechnology.com.br). O reembolso é proporcional ao tempo que o produto/serviço não será utilizado (vide item 8.3 abaixo).

## **8.1 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 reembolsado de acordo com o método utilizado durante o pagamento, para faturas pagas por cartão de crédito ou PayPal (vide item 8.3 abaixo).



No caso de reembolso financeiro (cartão de crédito, depósito bancário ou PIX), a devolução do valor será efetivada em até 10 dias úteis. A visualização dos estornos por cartão de crédito pode levar de uma a duas faturas, a depender da data de fechamento da fatura do cliente.

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

## **8.2 Plano elegíveis para reembolso**

São elegíveis para reembolso os planos compartilhados de Hospedagem de Sites (P, M, Business e Turbo), 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 o registro de domínio é oferecido gratuitamente, o reembolso será apenas no valor do plano, descontado o valor referente ao registro do domínio – que é válido por 1 ano e não reembolsável, conforme o item 8.4.

## **8.3 Método para cálculo do reembolso**

No caso de rescisão antecipada do plano após o sétimo dia de uso, o reembolso é realizado de forma proporcional ao tempo que o produto/serviço foi utilizado, com a aplicação de uma multa de 30% sobre o valor pago pelo plano.

## **8.4 Casos em que não há reembolso**

Não haverá reembolso para planos com ciclo de pagamento mensal após o sétimo dia de atividade, 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. Ao contratar um destes produtos ou serviços, o cliente afirma estar ciente e de acordo com esta cláusula.

# **9. 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 migrarem para um ambiente dedicado.
12. Inodes: Cada arquivo armazenado na hospedagem, por exemplo, uma página online, uma imagem, um documento, um e-mail, entre



outros, conta como um (1) inode. Existem alguns limites, mencionados a seguir, para o uso de inodes nas contas hospedadas em servidores compartilhados.

O uso de mais de duzentos e cinquenta mil (250.000) inodes em qualquer conta dos planos P, M e Business da Hospedagem de Sites compartilhada, ou qualquer conta de Revenda, pode resultar em uma advertência. Para o plano Turbo o limite é de quinhentos mil (500.000) inodes.

Caso as medidas necessárias para reduzir o uso excessivo de inodes não sejam tomadas, a conta pode ser suspensa.

As contas de usuários que constantemente criam e deletam uma grande quantidade de arquivos regularmente, que tenham centenas de milhares de arquivos, ou que causem danos no sistema de arquivos podem ser marcados para análise ou até suspensos, se estiverem causando danos maiores.

A causa principal do uso excessivo de inodes é o catch all habilitado sem monitoramento da caixa de entrada ou da falta de eliminação dos e-mails não desejados. Com o tempo, se acumulam dezenas de milhares de mensagens, que eventualmente fazem com que a conta supere a quantidade aceitável de inodes. Para desabilitar o catch all, entre no seu cPanel, procure por Mail, clique em “Endereço por padrão”, “definir endereço por padrão” e digite: “:fail: E-mail inexistente.”

**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 ou enviar qualquer tipo de arquivo de phishing em nossos servidores, tanto nos compartilhados quanto nos Servidores VPS ou Dedicados. São consideradas práticas de phishing os sites, e-mails e mensagens falsas que se passam por outras empresas ou instituições bancárias, links fraudulentos que redirecionam para páginas falsas ou que têm o objetivo de instalar malwares/ransomwares, spear phishing, tentar instalar ‘cavalos de troia’ (pharming), promover golpes que utilizem criptomoedas,



smishing SMS, ataques homográficos e qualquer outro tipo de fraude virtual não listada anteriormente. Ao identificar qualquer prática desse gênero, a Vetor Technology se reserva ao direito de remover automaticamente a conta de seus servidores e cancelar o plano, sem direito ao reembolso.

## **10. 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 pode ser transferidos para o mês seguinte.

## **11. Garantias de disponibilidade (uptime)**

Considerando planos de hospedagem em servidores compartilhados, a Vetor Technology tem condições técnicas de oferecer e se propõe 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 10.2 -, você terá direito a receber um desconto (veja tabela abaixo – considerando o tempo de inatividade).



<b>Disponibilidade</b>	<b>Desconto</b>
------------------------	-----------------

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).

### **11.1 Como solicitar o crédito (desconto)**

Para solicitar uma avaliação de crédito, abra um chamado financeiro no Portal do Cliente informando seu domínio principal e o tempo de downtime observado.

A aprovação do crédito fica a cargo da Vetor Technology 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.).



## 11.2 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.

## 12. Revendas: Responsabilidade do Cliente

Os revendedores são responsáveis por fornecer suporte a seus próprios clientes: a Vetor Technology **NÃO** fornecerá suporte direto a clientes de nossos clientes revendedores. A Vetor Technology 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 Vetor Technology 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 infringjam nossos termos de serviço devem ser suspensas/canceladas pelo revendedor até que se adéquem.

A Vetor Technology 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.

Os planos de Revenda de hospedagem incluem uma única licença **gratuita** do WHMCS.

A licença gratuita é limitada a 249 contas cadastradas no WHMCS.

A licença WHMCS oferecida pela Vetor Technology só é válida se o WHMCS estiver instalado na sua conta de revenda da Vetor Technology.

## **13. Contas em servidores compartilhados**

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 Vetor Technology 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.



Não é permitida a mudança de um plano Turbo para um plano P ou M a título de downgrade. Para outras situações, você pode pedir um downgrade do seu plano desde que os recursos que você usa no plano atual - como número de domínios hospedados e espaço de armazenamento - não ultrapassem os limites do menor plano solicitado.

## 14. Servidores dedicados

Seu servidor será instalado, configurado e entregue, em geral, em até 7 dias úteis após a confirmação de pagamento.

A Vetor Technology 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 Vetor Technology 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 e políticas de e-mails, remoção de arquivos maliciosos, desativação de sites fraudulentos (phishing), ou qualquer outra atividade que comprometa a segurança do servidor, da rede ou de outros sistemas/indivíduos.

A Vetor Technology 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 Vetor Technology 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 Vetor Technology 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 Vetor Technology informações atualizadas sobre as senhas do servidor, evitando assim indisponibilidade dos serviços decorrente



de procedimentos que tenhamos de realizar para redefinição de senha.

Vetor Technology **NÃO** realiza backups ou cópias de segurança de Servidores Dedicados. É sua responsabilidade manter seu próprio backup ou encontrar uma solução para isso. Ao contratar nossos serviços, você está de acordo em manter seu próprio backup em um lugar seguro. 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 VPS ou contas em Servidor Compartilhado.

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.

Os planos de Servidores Dedicados incluem uma única licença GRATUITA do WHMCS.

A licença gratuita é limitada a 249 contas cadastradas no WHMCS.

A licença WHMCS oferecida pela Vetor Technology só é válida se o WHMCS estiver instalado no seu Servidor Dedicado.

O usuário impossibilita e isenta a equipe da Vetor Technology de prestar suporte (limitando a empresa à realizar reboots ou reloads se necessário), nos seguintes casos:

- Se houver instalação de AD (Active Directory) ou qualquer tipo de software que altere a forma com que o RDP (Remote Desktop Protocol) opera em servidores Windows ou em painéis Plesk;



- Se houver alteração ou bloqueio da porta de acesso SSH

As solicitações de reloads (processo que consiste em redefinir todas as configurações do servidor conforme padrão da Vetor Technology) incidem na cobrança de uma taxa adicional. Para informações sobre valores, consulte o nosso Suporte Técnico.

Uma vez que a cobertura de nosso suporte se limita à estrutura física do servidor, o cliente ficará responsável pela manutenção do ambiente e por seguir as boas práticas de uso de seus atributos (Reputação de IP, logs, otimizações, configurações e segurança das aplicações armazenadas no servidor e utilização correta de recursos como espaço em disco, transferência, memória e outros).

Em caso de indisponibilidades, a Vetor Technology se limita a administrar apenas ocorrências relacionadas aos painéis de controle cPanel e Plesk, ficando isenta de prestar suporte a qualquer tipo de instalação, configuração ou personalização efetuadas no servidor de forma manual e que não seja suportada por estes painéis.

De acordo com as nossas políticas de e-mails, o limite de envios em Servidores Dedicados é de 500 destinatários únicos por hora, por domínio. A responsabilidade de remover endereços de IP de listas de bloqueios, monitorar envios e filas de e-mail em ambientes dedicados é do contratante do plano, pois exige a informação de dados pessoais para o retorno da lista que o bloqueou.

## 15. Servidores VPS

1. **Utilização dos Recursos** Não é permitido às contas de VPS: a) **não é permitido sites de leilões** 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** De acordo com as nossas políticas de e-mails, o limite de envios em Servidores VPS é de 500 destinatários únicos por hora, por domínio. 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. A responsabilidade de remover endereços de IP de listas de bloqueios, monitorar envios e filas de e-mail em servidores VPS é do contratante do plano, pois exige a informação de dados pessoais para o retorno da lista que o bloqueou.

Em caso de indisponibilidades, a Vetor Technology se limita à administrar apenas ocorrências relacionadas ao painel de controle cPanel, ficando isenta de prestar suporte a qualquer tipo de instalação, configuração ou personalização efetuada no servidor de forma manual e que não seja suportada por estes painéis.

As solicitações de reloads (processo que consiste em redefinir todas as configurações do servidor conforme padrão da Vetor Technology) incidem na cobrança de uma taxa adicional. Para informações sobre valores, consulte o nosso Suporte Técnico.

A Vetor Technology 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 Vetor Technology 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 Vetor Technology se reserva o direito de alterar as senhas de contas administrativas (superusuários) de servidores sempre que estas estiverem diferentes das fornecidas pelo cliente. O cliente é



responsável por fornecer à Vetor Technology informações atualizadas sobre as senhas do servidor, evitando assim indisponibilidade dos serviços decorrente de procedimentos que tenhamos de realizar para redefinição de senha.

### **Backups e Perda de Dados**

A Vetor Technology **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.

Vetor Technology **NÃO** realiza backups ou cópias de segurança de servidores VPS. É sua responsabilidade manter seu próprio backup ou encontrar uma solução para isso. Ao contratar nossos serviços, você está de acordo em manter seu próprio backup em um lugar seguro. Se você possui seu backup próprio, e deseja que nossa equipe de suporte realize a restauração dele, pode solicitar o procedimento mediante o pagamento de uma taxa. Este procedimento não é garantido.

## **16. 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 a partir do 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.

Para planos adquiridos antes de 12 de dezembro de 2019, o domínio vinculado à conta será renovado de forma gratuita enquanto o plano estiver ativo com a Vetor Technology. Para aquisições a partir dessa data, o domínio será gratuito apenas no primeiro ano.



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 9 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 5 dos Termos de Serviço.
5. **Migração:** a Vetor Technology não realiza a migração de sites de outra estrutura para o plano de Hospedagem WordPress, nem a migração de um plano atual de hospedagem WordPress para outro tipo de plano. Mas contamos com conteúdos de ajuda para que você realize a migração (caso já tenha outro site WordPress) por conta própria.

Os planos de Hospedagem Wordpress não possuem acesso ao cPanel.

## 17. 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).

Para planos adquiridos antes de 12 de dezembro de 2019, o domínio vinculado à conta será renovado de forma gratuita enquanto o plano estiver ativo com a Vetor Technology. Para aquisições dos planos Profissional e Loja Online a partir dessa data, o domínio será gratuito apenas no primeiro ano.

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 9 desse termo são válidas também para o Criador de sites.
3. **Política de E-mails:** há um limite de envio de 500 e-mails por hora, por domínio. Para detalhes confira o item 5 dos Termos de Serviço.
4. **Migração:** a Vetor Technology não realiza a migração de sites de outra estrutura para o plano de Criador de sites. Sites construídos através do Criador de Sites não possuem compatibilidade com outras estruturas, portanto não podem ser migrados externamente.
5. **Criador de sites gratuito:** para clientes que contratarem os planos P, M e Turbo a partir de 18 de setembro de 2019 disponibilizamos, de maneira gratuita, a versão Rápida do Criador de Sites correspondente ao plano “Loja online” - com página ilimitadas.
  - No caso de contratações dos planos P, M, Business, Plus e Revenda (neste caso apenas para o proprietário do plano) valem as seguintes regras:
  - Licenças habilitadas até 18 de setembro de 2019: o plano de hospedagem escolhido incluía licenças do Criador de sites na versão Avançada, com 6 páginas disponíveis (correspondente ao Plano Pessoal do Criador de Sites)
  - Licenças habilitadas após 18 de setembro de 2019: o plano de hospedagem escolhido incluirá somente licenças do Criador de Sites na versão Rápida, com páginas ilimitadas (correspondente ao Plano “Loja Online”)
6. **Plano Loja Online:** a Vetor Technology 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).
7. **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 Vetor Technology.

Os planos de Criador de Sites não possuem acesso ao cPanel.



Não é possível alterar o domínio primário dos planos de Criador de Sites.

## **18. E-mail profissional**

### **18.1 Serviços de e-mail e suas limitações**

#### **1.1 E-mail cPanel**

##### **Definição**

Sistema de E-mail hospedado no servidor do cliente e gerenciado pelo cPanel utilizado para envio e recebimento de mensagens de correio eletrônico de uso pessoal e profissional não permitido para o uso de email marketing.

##### **Limites**

Todos os e-mails estão sujeitos a verificação por nosso filtro de SPAM, e podem ser bloqueados com base em suas características. Nos serviços de hospedagem compartilhada os e-mails podem ser bloqueados com base em regras como: assunto da mensagem enviada e conteúdo ou quantidade de anexos presentes no e-mail. A limitação de envio por quantidade de e-mails é dinâmica e pode variar de acordo com a reputação de envios anteriores feitos pelo seu domínio e, por questões de segurança, não informamos o limite máximo de e-mails que cada cliente consegue enviar por dia ou hora.

É proibido realizar envio de mensagens sem autenticação, sendo assim, todos os envios de e-mails realizados via programação devem ser autenticados em uma conta de e-mail válida de seu domínio.

Em servidores VPS e Dedicados há uma limitação de envios de 500 e-mails por hora, por domínio. Esta limitação pode ser revisada e ajustada pelo Suporte Técnico, mediante abertura de chamado. Ao realizar um número de envios maior do que este limite, suas mensagens retornarão com um erro de entrega. Se isso ocorrer,



recomendamos que espere ao menos 1 hora antes de tentar enviar e-mails novamente.

Muitos dos nossos servidores têm um limite de 30 checagens POP3/IMAP por hora, por conta de cPanel. Se esse limite for ultrapassado, o seu cliente de emails provavelmente vai retornar uma mensagem acusando erro de senha ou de login. Caso isso aconteça, por favor espere 1 hora até que o servidor desbloqueie seu endereço IP. Para evitar que isso volte a acontecer, desabilite as checagens automáticas do seu cliente de email, ou pelo menos configure-o para que sejam feitas com um intervalo de no mínimo 10 minutos entre cada checagem.

Como nossos produtos não permitem a utilização para a finalidade de envio de email marketing, dividir seus contatos em listas menores não é permitido. Tenha em mente que emails possuem informações de cabeçalho (header), e que o header fornece dados sobre o email, seu conteúdo e destinatário. Averiguamos o tamanho das listas não somente a partir do assunto do email, mas também a partir das informações de cabeçalho, de modo que podemos detectar listas divididas com facilidade.

Também há limites de número de listas de email do Mailman, conforme listado abaixo. Note que esses limites se aplicam somente ao Mailman. Não há limites de número de listas para outros programas de listas de email, como o PHPList, por exemplo.

<b>Planos</b>	<b>Limitação</b>
P	25 listas
M	25 listas
Business	25 listas



Planos	Limitação
Turbo	25 listas
Plus	25 listas
Criador de sites weebly	20 listas
Criador de sites Vetor Technology	Não permite*
Revenda	Ilimitadas
VPS	Ilimitadas
Dedicado	Ilimitadas

\* A criação de mailman não é suportada pela plataforma. A limitação restringe-se à versão paga; caso utilize a versão gratuita do criador em um plano de hospedagem (P, M, Turbo, Business), Plus ou revenda, considere as limitações referentes ao produto vinculado.

## 18.2 Regras para o uso de listas de email

1) O método de obtenção dos contatos da lista precisa ser Double Opt-In. Isso significa que os usuários da sua lista de emails se inscrevem requisitando explicitamente que seus emails sejam incluídos e confirmando seus endereços de email. A confirmação geralmente é feita respondendo a uma mensagem de notificação enviada para o endereço de email que o usuário especificou.



O método double opt-in elimina um caso típico de abuso, no qual alguém cadastra o endereço de email de outra pessoa em uma lista, sem o conhecimento e contra a vontade dessa pessoa. De acordo com essa regulamentação, não é permitido enviar email para qualquer lista de email que você tenha recebido ou comprado de terceiros. Essa prática será considerada SPAM e poderá resultar na suspensão/finalização da sua conta.

Scripts de mailing devem ser capazes de gerenciar e registrar toda a informação contida numa lista double opt-in. Isso inclui o processamento de opt-outs (pedidos de exclusão) feitos via web ou email, assim como remoção de endereços que retornarem suas mensagens ou negarem o recebimento (bounce backs). Pedidos de opt-out e remoções por bounce back precisam ser atendidos de maneira ágil. Se for descoberto que você está utilizando um script que não preenche esses requisitos, nos reservamos o direito de suspender, encerrar, ou desativar seu script ou sua conta.

**2)** Qualquer envio de email não solicitado resultará na suspensão ou encerramento da conta da qual o envio se originou. Temos uma política de tolerância zero no que diz respeito ao envio de emails não-solicitados ou outras formas de SPAM.

**3)** Todas as listas de email precisam seguir as diretrizes estabelecidas pelo Comitê Gestor da Internet no Brasil (CGI.br). Essas diretrizes estão [disponíveis aqui](#).

*Confirmed/Double Opt-In* – O usuário se cadastra em uma lista de emails e recebe um e-mail de confirmação para validar o cadastramento. Isto evita que ele seja cadastrado por terceiros e com isto a criação de lista de spams. Este é o método permitido para envio de listas de email na Vetor Technology.

*Single Opt-In* – O cliente se cadastra em uma lista mas não recebe nenhuma confirmação para validar o email. Este método não é permitido na Vetor Technology.

*Opt-Out* – O cliente cadastrou em seu site ou adquiriu algum produto mas não informou em nenhum momento que queria receber seus emails. Este método não é permitido na Vetor Technology.

## 19. Indenização

O cliente deve concordar em isentar a Vetor Technology de todas e quaisquer reivindicações, responsabilidades, perdas, ganhos e gastos (incluindo honorários de causas contra a Vetor Technology, 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 Vetor Technology 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.

## 20. Suporte a Aplicações de Terceiros

A Vetor Technology não oferece suporte a aplicações de terceiros **em qualquer plataforma ou linguagem de programação, como por**



**exemplo** ASP, PHP, .NET, Java (TomCat), Javascript, Python, NodeJS, Ruby on Rails, SQL, LUA e etc.

## **21. Outras responsabilidades**

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

## **22. Condições adicionais**

Contas que infrinjam os Termos de Serviço da Vetor Technology 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 Vetor Technology reserva-se o direito de suspender ou encerrar uma conta no caso de atitude desrespeitosa contra os membros da equipe.

## **23. Quebra de sigilo para aplicação da lei**

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



## 24. Da proteção de dados pessoais

A Vetor Technology e o cliente obrigam-se a realizar o tratamento de informações que identifiquem direta ou indiretamente uma pessoa natural (“Dados Pessoais”), no âmbito destes Termos de Serviço, em conformidade com a legislação brasileira vigente sobre privacidade e proteção de Dados Pessoais, em especial, a Lei nº 13.709/2018 - Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD), e com eventuais normas e determinações de autoridades reguladoras, incluindo a Autoridade Nacional de Proteção de Dados, responsabilizando-se pelo tratamento indevido que fizerem de tais Dados Pessoais.

O cliente concorda que, no âmbito da execução destes Termos de Serviço, atuará como controlador dos Dados Pessoais tratados, enquanto a Vetor Technology atuará como operadora dos Dados Pessoais, aplicando-se às Partes, portanto, as obrigações e responsabilidades previstas na legislação aplicável de proteção de Dados Pessoais no tocante à atuação de cada uma das Partes.

Ainda, a Vetor Technology poderá tratar Dados Pessoais de representantes do cliente, incluindo seus empregados, prepostos, consultores, executivos, sócios, administradores, diretores e dirigentes, enquanto controladora dos Dados Pessoais, para fins relacionados à negociação e execução destes Termos de Serviço e demais atividades relevantes para a promoção das atividades entre as Partes, nos termos da lei.

A Vetor Technology e o cliente somente poderão tratar os Dados Pessoais para as finalidades relacionadas à execução de suas respectivas atribuições previstas nestes Termos de Serviço, sendo que todo tratamento de Dados Pessoais realizado pela Vetor Technology se dará exclusivamente de acordo com as instruções, recomendações e orientações recebidas do cliente, nos termos da contratação, ressalvadas as decisões referentes a medidas técnicas não essenciais ao tratamento.



O cliente reconhece ser o único responsável pelo tratamento que fizer dos Dados Pessoais no contexto destes Termos de Serviço, reconhecendo não haver qualquer vínculo e/ou responsabilidade da Vetor Technology relacionada às análises, decisões, ações, abstenções e omissões que o cliente vier a adotar em decorrência do resultado dos serviços e de todo o resultado do seu próprio tratamento nos termos destes Termos de Serviço, respondendo pelas perdas e danos que possam, eventualmente, se originar de tal tratamento.

O cliente declara e garante que todo e qualquer tratamento de Dados Pessoais realizado no âmbito destes Termos de Serviço, inclusive por meio da prestação dos serviços da Vetor Technology e do cumprimento de suas obrigações sob estes Termos de Serviço, será feito sempre utilizando uma base legal válida, legítima e adequada ao tratamento, na forma autorizada pela legislação aplicável, respeitadas as expectativas e direitos das pessoas às quais os Dados Pessoais se referem (“Titulares dos Dados” ou “Titulares”). O cliente é o único e exclusivo responsável pela definição das bases legais aplicáveis ao tratamento de Dados Pessoais realizado para a execução das finalidades previstas nestes Termos de Serviço.

O cliente se compromete a incluir, de forma expressa, em suas políticas e avisos de privacidade ou outros instrumentos similares disponibilizados aos Titulares dos Dados, referências claras e destacadas das demais cláusulas contratuais, quanto ao tratamento de Dados Pessoais por ele realizado, informando aos Titulares sobre as finalidades para as quais seus Dados Pessoais são tratados, com quem eles são compartilhados (incluindo eventual transferência internacional), as medidas de segurança aplicadas, os prazos de retenção dos Dados Pessoais e os direitos do Titular sobre seus Dados Pessoais, nos termos da legislação vigente.

O cliente se compromete a adotar medidas de segurança, técnicas e administrativas aptas a proteger os Dados Pessoais de acessos não autorizados e de situações acidentais ou ilícitas de destruição, perda, alteração, comunicação, responsabilizando-se por qualquer forma de



tratamento inadequado ou ilícito (“Incidente”). A comunicação de um Incidente aos Titulares de Dados e/ou autoridades públicas, incluindo a Autoridade Nacional de Proteção de Dados, deve ser realizada exclusivamente pelo cliente com aviso prévio de pelo menos 24 (vinte e quatro) horas à Vetor Technology, isentando-a de qualquer responsabilidade nesse sentido.

Todo procedimento relacionado à resposta e comunicação com o Titular sobre o tratamento de seu Dado Pessoal realizado pela Vetor Technology e pelo cliente e/ou a confirmação, acesso, correção, portabilidade ou exclusão de Dados Pessoais caberá exclusivamente ao cliente, ficando a Vetor Technology desde já isenta de qualquer responsabilidade nesse sentido.

O cliente manterá a Vetor Technology isenta de quaisquer responsabilidades decorrentes do descumprimento, pelo cliente, desta Cláusula 28 e da legislação aplicável de proteção de dados pessoais, devendo, em caso de descumprimento, indenizar a Vetor Technology por todas as perdas e danos, diretos e indiretos, incluindo honorários advocatícios, causados.

## **25. Mudanças nos termos de serviço**

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

## **26. Utilização dos Templates Vetor Technology**

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



## 27. Dos Registros de domínios Nacionais e Internacionais

A Vetor Technology é um provedor de Registro de domínio homologada pela Registro.br, Enom e ResellerClub. Assim, estamos autorizados a registrar domínios Nacionais e Internacionais, sujeitos às políticas de uso e privacidade determinadas pelas entidades.

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 Vetor Technology 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 deles.

Domínios internacionais que passarem pelo período de congelamento entram em um processo chamado Redemption Period, onde é possível que o cliente o recupere o domínio mediante o pagamento de uma multa, que é integralmente repassada ao órgão internacional responsável pelo registro.

No caso de domínios nacionais, os registros entram em Processo de Liberação pela Registro.br, onde o próprio cliente deverá acompanhar o status de disponibilização dos mesmos para a aquisição do domínio diretamente com a entidade nacional.



**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](#).

## **28. 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 Vetor Technology reserva-se o direito de negar qualquer atribuição de endereço IP dedicado caso julgue insuficiente a justificativa para seu uso.

A Vetor Technology se reserva o direito de revisar suas políticas de serviços e características de planos a qualquer instante, com ou sem aviso prévio.