

Esses são os termos de uso dos serviços prestados pela Cajamar NET. Aqui estão todas as regras e exigências para que ambas as partes possam ter segurança e garantias no uso dos serviços prestados. Ao contratar conosco, você afirma que leu este documento até o fim e concordou com nossos termos.

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 Cajamar NET e o cliente, portanto é responsabilidade do cliente manter seu cadastro sempre atualizado. Fornecer falsas informações de identificação resultará no cancelamento de sua conta. Nossa equipe poderá confirmar seus dados (CPF ou CNPJ) na Receita Federal e no Serasa conforme necessidade.

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.

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 Cajamar NET (@cajamarnet.com.br) em sua lista de "Remetentes confiáveis".

A Cajamar NET se compromete a realizar a tentativa de transferência de sua conta hospedada em outro servidor, desde que sejam contas que utilizem o painel administrativo cPanel e não 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. Caso o servidor antigo não possua o cPanel nossa equipe poderá realizar a migração manualmente. Isso demandará tempo. Essa migração está limitada à 20GB e no máximo 15 contas de e-mails. Ao realizar a migração manualmente o cliente se compromete em assinar um contrato de permanência conosco por um período de 12 meses. Essa cláusula pode ser negociada e excluída do termo conforme condições comerciais da Cajamar NET.

Para formalizar a solicitação de transferência de sua conta será necessário solicitar via nossa Central de Atendimento.

2) Conteúdo

Não é permitido em hipótese alguma sites de leilões e jogos em nossos Servidores. Não é permitido em hipótese alguma hospedar sistemas de IPTV clandestinos ou streamings de imagem, áudio e vídeo em qualquer servidor nosso que seja.

Todos os serviços oferecidos pela Cajamar NET são para propósitos legais. O cliente deve concordar em isentar a Cajamar NET 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 entre em contato conosco em nossos canais de atendimento.

- Exemplos de materiais inaceitáveis em planos compartilhados (planos de hospedagem):

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



Cajamar NET
Hospedagem de Sites e Sistemas WEB

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, 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/divulgem 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.

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 pela Cajamar NET 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, 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.

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

Cajamar NET Serviços de Internet LTDA
CNPJ 15.221.026/0001-37
Rua Rhodes, 107 - Cajamar / SP
CEP 07788-000
www.cajamarnet.com.br

É expressamente proibido hospedar sistemas de mineração de criptoativos qualquer que seja. Mesmo em servidores dedicados e máquinas virtuais.

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.

3) Política de tolerância zero contra SPAM

A Cajamar NET 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.

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 Cajamar NET 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.

Não é de nossa prática limitar o envio de e-mails dos nossos clientes, desde que estes envios sejam enquadrados no uso normal dentro do seu cotidiano. Você poderá usar o seu endereço de e-mail para se comunicar com seus clientes, amigos, familiares, colegas, parceiros comerciais normalmente. Desde que não seja identificado um abuso deste recurso, como enviar uma mesma mensagem para muitos destinatários diferentes com finalidade de divulgação de algo.

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 correspondente ao último ciclo contratado, que só não ocorrerá caso o cliente manifeste sua explícita vontade de cancelar o serviço contratado. O cancelamento deve ser formalizado (a pelo menos 24 horas antes da data-término da contratação) através do **painel do cliente**. O preenchimento e envio da solicitação realizada através deste formulário assegura à Cajamar NET 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.

Como cliente da Cajamar NET, é de sua total responsabilidade manter em dia todos os seus compromissos de pagamentos. Contas com mais de 7 dias de atraso ao vencimento original da fatura resultará na suspensão da conta. Após a quitação dos débitos (mediante devida comprovação), sua conta será reativada em até 1 dia útil (em caso de pagamento por boleto) ou em até 2 minutos em caso de pagamento por PIX ou cartão de crédito. Nós não cobramos juros e multas por atrasos de pagamentos.

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

Ao entrar em contato conosco pedindo a alteração da data de vencimento da fatura, uma prorrata proporcional será cobrada.

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 gerar o backup

à qualquer momento. A partir do momento que a conta é suspensa, precisa reativar a conta efetuando o pagamento dos débitos.

Contas suspensas por inadimplência financeira por mais de 30 dias serão removidas do servidor automaticamente, não podendo o cliente requerer o seu backup mesmo após o pagamento.

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

Ao contratar conosco, você concorda e aceita que nosso sistema automatizado de cobrança envie mensagens e alertas de faturas em aberto e vencidas para o seu número de WhatsApp, SMS e endereço de e-mail cadastrado. Nosso sistema de cobranças é eletrônico e 100% automatizado. As mensagens são enviadas da seguinte forma: 7 dias antes do vencimento, 1 dia antes do vencimento e no dia do vencimento. Se a fatura não tiver sido paga até a data do vencimento serão enviadas mais mensagens sendo: 1 dia após o vencimento, 3 dias após o vencimento e 5 dias após o vencimento. Se não houver pagamento até 7 dias após o vencimento o serviço será suspenso e se o débito continuar por 30 dias o serviço será cancelado e todo o conteúdo, inclusive o backup, será deletado dos nossos servidores.

Quando um pagamento for identificado pelo nosso sistema, uma mensagem de confirmação será enviada no WhatsApp e por e-mail com o link para baixar ou imprimir o Recibo de Pagamento.

Se uma conta for suspensa por falta de pagamento, a mesma só será liberada novamente após a quitação do débito em aberto.

5) Backups (cópias de segurança)

A Cajamar NET **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 Cajamar NET mantém ativa uma rotina de backup semanal (realizado todas as madrugadas de terça-feira) de planos hospedados em Servidores. Entram nesta rotina contas de até 50GB

de dados e que possuem até 500.000 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 R\$ 60,00 para este procedimento. Consulte os valores no ato da solicitação.

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.

Se o cliente optar por gerar um arquivo de Backup direto pelo cPanel este irá ser depositado no formato .tar dentro da pasta raiz da conta e irá consumir espaço em disco para armazenamento do mesmo. Certifique-se de ter o espaço em disco disponível na conta para armazená-lo. Após fazer o download desse arquivo, recomendamos apagar o arquivo de backup do servidor para liberar esse espaço em disco consumido pelo arquivo de Backup.

6) Cancelamentos e reembolso

A Cajamar NET se reserva o direito de cancelar a qualquer momento toda e qualquer conta que infrinja nossos termos de serviço ou que tenha sido contratada por indivíduos ou empresas que infrinjam as leis brasileiras ou de países onde estão localizados seus fornecedores. Contas canceladas por quebra dos termos de serviços não terão o dinheiro devolvido.

Qualquer atitude desrespeitosa contra os membros de nossa equipe poderá ocasionar a suspensão ou o encerramento de sua conta.

Os clientes podem solicitar o cancelamento de sua conta a qualquer momento, usando o **painel do cliente**.

A Cajamar NET oferece uma garantia de até 30 dias para devolução (reembolso) do valor correspondente ao plano contratado caso o cliente não esteja satisfeito com os recursos do plano.



Planos de Hospedagem Compartilhada: Há o reembolso (dentro do prazo de até 30 dias) mas será cobrado uma Taxa Administrativa de **R\$ 7,99**. Esta taxa engloba nossos custos de processamento de pagamentos e operacionais, sendo uma taxa única para qualquer um dos planos compartilhados. **No caso do cliente solicitar uma migração, ou seja, caso nossa equipe faça a migração para o cliente, não há reembolso.**

Também **NÃO** há reembolso para taxas administrativas, de suporte, de serviços avulsos, de instalação, ou de compra de domínios.

Uma vez cancelada uma conta e fazendo uso da garantia de reembolso, esta garantia não se aplicará à solicitações ou contratações futuras realizadas pelo mesmo cliente.

Contas suspensas ou encerradas por violarem as cláusulas destes termos de serviço **NÃO** terão direito à garantia de reembolso.

7) Utilização dos recursos:

Usuários de Servidores Compartilhados **NÃO** podem:

- a) 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;
- b) Rodar aplicativos stand-alone no servidor. Isso inclui todo e qualquer tipo de daemon, como por exemplo IRCD;
- c) Executar em Servidores qualquer tipo de web-spyder ou indexador (incluindo Google Cash / AdSpy);
- d) Executar qualquer aplicação que interaja com redes de IRC (Internet Relay Chat);
- e) 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;
- f) Participar de qualquer atividade de compartilhamento de arquivos (file-sharing) ou atividades peer-to-peer (p2p). Não é permitido usar uma conta de hospedagem como um drive de arquivos;
- g) Executar qualquer tipo de servidor de jogos, como por exemplo Counter-Strike, Minecraft, ARK, etc;
- h) Hospedar quaisquer tipos de programas executáveis (extensão .exe, .com, .bat, etc) que possam ser ou estar contaminados por vírus;
- i) Agendar tarefas (cron jobs) com intervalos inferiores a 15 minutos;

j) 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.

k) INODES - O uso de mais de 500.000 inodes em qualquer conta compartilhada pode resultar em suspensão. Contas que tenham mais de 500.000 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 1 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: ":blackhole".

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")`

l) 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. A vítima do pishing e as autoridades serão notificadas.

m) A função URL fopen está desabilitada do servidor e não será habilitada em hipótese alguma pois representa um grande risco à segurança. Se você precisa hospedar algo que dependa dessa função, considere hospedar isso em um servidor dedicado.

n) Nosso servidor está alocado em território nacional e nossos clientes são brasileiros. Por isso, apenas usuários que estejam em território nacional poderão fazer login no servidor, seja no cPanel, WebMail e FTP. O login ao servidor com endereços de IPs provenientes de outros países é bloqueado. Essa medida evita 99% dos ataques de brute force em nossos serviços, principalmente o de e-mail.

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.

O tráfego é calculado e registrado pelo sistema nos acessos ao site por seus visitantes, no envio e download de arquivos FTP e no envio e download de mensagens de e-mails.

9) *Garantias de disponibilidade (uptime)*

Caso sua conta de hospedagem compartilhada fique indisponível por problemas técnicos/físicos que não estejam cobertos pela garantia de 99,5% de uptime, você poderá ter direito a créditos para o mês seguinte. A aprovação do crédito fica a cargo da Cajamar NET e dependerá das justificativas e comprovações fornecidas. Ferramentas de monitoramento de terceiros podem não ser aceitas como documentação comprobatória, por uma série de fatores, como a capacidade e a disponibilidade da ferramenta. O uptime do servidor é considerado de acordo com as informações fornecidas pelo próprio sistema operacional e pelos serviços disponibilizados (webserver, correio eletrônico, etc).

10) *Suporte Técnico*

Nosso suporte técnico é prestado apenas para clientes que Utilizam Windows 10 ou 11. Não prestamos suporte em Sistemas Operacionais MAC OS, Linux ou qualquer outro. Em aparelhos celulares o suporte é apenas para Android e Sistema Operacional da Apple com no máximo 1 geração anterior a mais recente.

Você poderá chamar nosso técnico especializado para lhe prestar suporte técnico no WhatsApp sempre que precisar. Ele estará sempre disponível para lhe atender.



Cajamar NET

Hospedagem de Sites e Sistemas WEB

Nosso suporte lhe auxiliará apenas em assuntos referente a sua hospedagem de sites e e-mails. Não prestamos suporte para assuntos fora disso como código de programação de sites, conexão com a internet, roteadores, redes, impressoras, formatação HTML, atualização ou debug de softwares e sistemas de terceiros ou auxílio com seu computador local e seu sistema operacional. Nosso objetivo é ser prestativo e sempre ajudar nossos clientes. Você poderá perguntar sobre uma dúvida fora do escopo do nosso serviço mas não será nossa obrigação ajudá-lo.

Se você contratou um serviço conosco, você afirmou no formulário de contratação que leu este contrato até o fim e concordou com nossos termos.

Cajamar, 30 de Abril de 2024

Paulo Curti - Direção Geral

Cajamar NET Serviços de Internet LTDA
CNPJ 15.221.026/0001-37
Rua Rhodes, 107 - Cajamar / SP
CEP 07788-000
www.cajamarnet.com.br