

# ReisHost

Última modificação: 30/09/2018

O uso de serviços prestados pela ReisHosting (<https://www.reishosting.com.br>) está sujeito aos seguintes termos e condições.

**Definições e termos introdutórios** - Os membros operacionais referidos neste contrato são definidos da seguinte forma:

**1** - A ReisHosting (também atendendo pelo nome de ReisHost) é a editora e operadora do "[www.reishosting.com.br](https://www.reishosting.com.br)", pelo qual a ReisHosting disponibiliza serviços e soluções.

Para os propósitos deste contrato, quando "servidor" ou "serviços" são referenciados, tal referência inclui todos os recursos de hardware, software e rede necessários para fornecer o referido servidor e/ou serviço.

Quando forem utilizados pronomes de primeira pessoa neste contrato, referem-se a ReisHosting.

**2 - Você, o cliente** - Como nosso cliente e usuário, este contrato se referirá a você através de pronomes de tratamento, como "senhor", "senhores", "você", "vocês", etc.

POR FAVOR, LEIA OS SEGUINTE TERMOS E CONDIÇÕES DOS SERVIÇOS DE HOSPEDAGEM. AO CONTRATAR QUALQUER TIPO DE SERVIÇO PRESTADO PELA REISHOSTING, VOCÊ CONCORDA EM TODOS OS TERMOS E CONDIÇÕES DESTE CONTRATO. SE VOCE CONCORDA COM OS TERMOS E CONDIÇÕES DESTE CONTRATO, CLIQUE EM "ACEITO" (OU ALGO DO GÊNERO) OU VERIFIQUE A CAIXA APROPRIADA QUE MANIFESTA SUA INTENÇÃO PARA SER GERIDO POR ESTES TERMOS E CONDIÇÕES E CONTINUAR COM O PROCESSO INTERROMPIDO PELA SOLICITAÇÃO DE ACEITAÇÃO DO MESMO. SE NÃO CONCORDAR COM TODOS OS TERMOS E CONDIÇÕES DESTE ACORDO, CLIQUE O BOTÃO "VOLTAR" EM SEU NAVEGADOR E NÃO CONTRATE NOSSOS SERVIÇOS. A REISHOSTING CONCORDA EM FORNECER SERVIÇOS PARA VOCÊ SOMENTE SE VOCÊ ACEITAR SER LIMITADO E/OU GERIDO POR TODOS OS TERMOS E CONDIÇÕES CONTIDOS AQUI. QUALQUER USO DOS SERVIÇOS DA REISHOSTING CONSTITUIRÁ UM ATO DE ACEITAÇÃO DOS TERMOS E CONDIÇÕES APRESENTADOS NESTE CONTRATO.

## 1 - Serviços

**1.1** - No momento do registro inicial dos serviços disponíveis você selecionará o(s) plano(s) de serviço para o qual deseja se inscrever. Todas as inscrições aos serviços estão sujeitas a aceitação formal pela ReisHosting. Sua assinatura dos serviços será considerada aceita pela ReisHosting quando a ReisHosting entregar uma confirmação da assinatura para você. A ReisHosting reserva-se o direito de se recusar a fornecer-lhe qualquer serviço por qualquer motivo. Não obstante a qualquer garantia oferecida pela ReisHosting, a ReisHosting também se reserva o direito de interromper o acesso aos

serviços para realizar manutenção regular e de emergência conforme necessário. Você pode solicitar serviços adicionais a qualquer momento, desde que você aceite pagar as taxas atuais de tais serviços adicionais. Todos os serviços fornecidos estão sujeitos à disponibilidade e a todos os termos e condições deste contrato.

**1.1.1** - O prazo de 30 segundos de entrega conta-se a partir do momento em que o pagamento é aprovado, isto é, constado no sistema. Deve-se desconsiderar o prazo de 30 segundos em casos de cadastro em nome de terceiros, informações falsas e/ou incompletas sendo caracterizado como suspeita de fraude e o pedido deverá passar por uma avaliação.

**1.1.2** - O downgrade é um recurso exclusivo para serviços ativos, sendo assim, não realizamos downgrades para serviços suspensos.

## **1.2 - Hospedagem de Minecraft**

**1.2.1** - O conhecimento em modpacks, bungeecord, entre outras "customizações" do Minecraft não tratam-se de requisitos para contratação de atendentes (exceto em casos específicos), portanto, em raras ocasiões, os mesmos podem negar o auxílio em caso de dúvida e/ou falta de conhecimento nas áreas já citadas.

**1.2.2** - A correção de erros/bugs nos servidores é de total responsabilidade do cliente, o atendimento orientará o cliente ou até mesmo indicará tutoriais, porém, a correção do erro não cabe ao nosso atendimento.

**1.2.3** - O subdomínio gratuito que oferecemos é válido apenas para servidores que estão em nossa estrutura.

**1.2.4** - A biblioteca presente em nosso painel é administrada pela SpigotMC e Bukkit, nós não temos vínculo nenhum com nenhuma das empresas, é de total responsabilidade das mesmas a verificação de segurança dos plugins como também a organização da categorização dos plugins.

**1.2.5** - O serviço de hospedagem de minecraft é alocado no Canadá e Estados Unidos, a localização subordina-se ao estoque.

**1.2.6** - Os arquivos permanecem salvos nas máquinas por 6 dias corridos e são deletados no 7º dia se não houver o pagamento até então, todavia, nos reservamos no direito de deletar os arquivos se houver a necessidade, isto é, em casos de disco cheio, arquivos maliciosos ou infectados, ou qualquer outro tipo de situação que exija a exclusão dos arquivos.

**1.2.7** - Em caso de falta de estoque de máquinas com processador i7-6700K alocaremos temporariamente os servidores em máquinas com processador Xeon.

**1.2.8** - Em caso de ataques DDoS nas máquinas do Brasil, a proteção será acionada, se não for possível mitigar o ataque, o IP entrará em null route por 120 minutos, período que não será levado em consideração como downtime.

**1.2.9** - O uso em excesso do tráfego nas máquinas do Brasil pode resultar na suspensão do serviço.

**1.2.10** - Todos planos que não incluem o termo "Brasil" em seu nome, são hospedados no Canadá.

**1.2.11** - Os servidores estão sujeitos a migrações e conseqüentemente alteração do IP numérico e porta, todavia, os subdomínios são atualizados automaticamente, não sendo prejudicada a que utiliza subdomínio.

**1.2.12** - O acesso aos arquivos do servidor é permitido unicamente enquanto o manter ativo, isto é, após a suspensão do mesmo, o contratante terá o prazo de 6 dias corridos para realizar o pagamento (levando em consideração a data de aprovação, não consideramos a data do pagamento), do contrário os arquivos serão deletados no 7º dia.

**1.2.13** - A promoção "pague 1, leve 2" lhe proporciona o benefício de abrir dois servidores usando apenas um plano. Promoção válida somente para os planos hospedados no Canadá.

## **1.3 - VPS**

**1.3.1** - É proibida a utilização do serviço de VPS para ações criminosas e/ou maliciosas podendo resultar em taxaço e/ou suspensão do serviço. A execução de softwares ou ações maliciosas que sobrecarreguem nossos servidores ou nossa rede propositalmente também resultará em taxaço e/ou suspensão do serviço.

**1.3.2** - Em servidores VPS Windows a licença é de responsabilidade do cliente, para ativação nós utilizamos a licença de avaliação oferecida pela própria Microsoft.

**1.3.3** - ~~A localização tratada no formulário de pedido trata-se apenas de uma preferência, a localização ficará à disposição do estoque, se tivermos estoque em ambas as localizações, levaremos em consideração a localização selecionada pelo cliente.~~ Não é mais possível selecionar preferência de localização.

**1.3.4** - O serviço de VPS é autogerenciado, isto é, o nosso suporte técnico não cobre suporte para aplicações executadas na VPS, somente sobre questões de estabilidade.

**1.3.5** - No caso do uso em excesso do processador (CPU para atividades que envolvam de forma direta ou indireta a mineração de criptomoeda, nos reservamos no direito de limitar a utilização do processador (CPU) para que todos clientes tenham seus serviços estáveis.

**1.3.6** - O serviço de VPS normalmente é entregue automaticamente em 30 segundos quando todas informações são aceitas pelo sistema. Se houver algum problema, será necessário uma intervenção técnica, neste caso, o processo de liberação poderá levar até 24 horas úteis.

**1.3.7** - Todos planos que não incluem o termo "Brasil" em seu nome, são hospedados no Canadá.

**1.3.8** - É de responsabilidade do cliente tudo aquilo que é executado no serviço, não nos responsabilizamos por perda de dados/arquivos decorrentes de problemas no sistema operacional e/ou aplicações executadas no serviço, uma vez que o único que possui acesso ao serviço é o cliente e eventualmente sua equipe, se houver.

**1.3.9** - O serviço de VPS possui uma conexão de 1GBps compartilhada, não é uma conexão dedicada, uma vez que trata-se de uma virtualização.

**1.3.10** - A partir da suspensão do serviço, o mesmo estará sujeito a exclusão devido às limitações de estoque, o serviço poderá ser deletado ou ter o IP alterado sem aviso prévio (desde que esteja suspenso) para liberação de recursos, isto é, se houver a solicitação de um outro cliente que esteja aguardando a liberação do seu serviço que foi interrompida devido a falta de algum recurso.

## **1.4 - Domínio**

**1.4.1** - A liberação dos domínios está sujeita à estoque, podendo levar até 72 horas.

**1.4.2** - Em caso de liberação acidental de domínios da categoria premium, o cliente poderá optar em escolher outro nome de domínio, pagar a diferença de valores ou ter o valor pago adicionado como crédito no nosso site.

## **1.5 - Backup Storage**

**1.5.1** - A contratação do serviço de backup storage garantirá que diariamente às 00:00AM (Deve ser considerado o horário da máquina) seja realizada uma tentativa de compactação dos arquivos da pasta do servidor e envio via FTP ao servidor remoto reservado para os backups.

**1.5.2** - O cliente está ciente de que há risco do arquivo compactado corromper visto que trata-se de um processo automático e não supervisionado em sua execução, considera-se também que o processo pode ser abortado automaticamente pela máquina em caso de erros.

**1.5.3** - Cada backup salvo terá uma duração limite de 72 horas (3 dias), o sistema será executado todos os dias às 00:00, removendo os backups antigos e fazendo novos backups.

**1.5.4** - É recomendado adicionar uma tarefa agendada para pausar o servidor enquanto estiver acontecendo o backup para garantir a integridade dos arquivos, caso contrário, alguns arquivos podem ser perdidos, sendo de total responsabilidade do cliente.

**1.5.5** - O serviço de backup storage é vinculado a um serviço principal de hospedagem de minecraft, só será possível solicitar backups enquanto o serviço estiver ativo.

**1.5.6** - No caso do cliente contratar mais de um servidor e desejar backup storage para seus servidores deverá ser contratado um serviço de backup storage para cada servidor, isto é, cada contratação de backup storage é válida para apenas um servidor.

**1.5.7** - O serviço de backup storage não está com o backup do banco de dados MySQL incluso, apenas os arquivos do FTP do servidor serão salvos.

**1.5.8** - É cobrada uma taxa no valor de R\$20,00 a cada backup solicitado (se um mesmo backup for solicitado por mais de uma vez, será cobrado o valor por cada solicitação).

**1.5.9** - O sistema de backups ainda está em fase de testes, falhas podem vir a ocorrer, por isso, apenas parte dos servidores estão com o sistema de backup ativo, gradativamente adicionaremos o sistema às demais gamas.

**1.5.10** - Em caso de solicitação de backup e o arquivo estar corrompido, o cliente terá direito de solicitar um outro backup (de outro dia) ou reembolsar o valor como saldo na área do cliente para utilizar em outros serviços.

## **1.6 - PagCraft**

**1.6.1** - O add-on de domínio do PagCraft trata-se da liberação do apontamento de um domínio à uma loja do PagCraft. Esse add-on possui pagamento mensal, no caso de não renovação, bloquearemos o apontamento do domínio à loja.

**1.6.2** - Suas informações pessoais nunca serão divulgadas ao público externo e só podem ser visualizadas por nossa equipe. Nós nunca divulgaremos ou venderemos suas informações para empresas terceirizadas, no entanto, a administração da ReisHost pode solicitar a visualização dos dados da sua conta sob circunstâncias que nos parecerem apropriadas.

## **1.7 - Configurador**

~~**1.7.1** - A contratação do serviço de configurador garante ao cliente 1 hora de configuração, porém, com prazo de execução de 7 dias, todavia, o prazo pode ser reduzido à critério do configurador.~~

~~**1.7.2** - O cliente pode adicionar quantos plugins quiser no pedido, porém, sem garantia de conclusão da configuração de todos, uma vez que há o prazo de 1 hora, ou seja, será configurado o maior número possível de plugins no prazo de 1 hora.~~

~~**1.7.3** - É proibido da parte do configurador e do cliente compartilhar informações pessoais, como também meios de contato externo, a única forma de contato entre ambos deve ser o chat, para fins de controle de qualidade.~~

~~**1.7.4** - A posição de configurador funciona como uma marketplace, portanto, os configuradores não respondem por decisões ou condições da ReisHost.~~

~~**1.7.5** - A quebra de qualquer condição deste contrato poderá resultar no cancelamento do pedido sem aviso prévio, sem direito a reembolso.~~

Devido a problemas no controle da prestação do serviço de configuração, o mesmo permanecerá suspenso sem previsão de retorno.

## **1.8 - Hospedagem de sites**

**1.8.1** - Todos os serviços oferecidos pela ReisHosting são para propósitos legais. O cliente concorda em isentar a ReisHosting 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.

**1.8.2** - Proibida - mas não limitado aos itens citados - a hospedagem de tais serviços/aplicações e afins: Bots de IRC, Scripts de web-proxy e/ou de navegação anônima (anonymizers), programas sem licenças (pirateados), sites e fóruns que distribuam ou divulguem cracks/cheats/warez, arquivos executáveis (\*.exe, \*.com, \*.msi, etc) e de imagens de disco (\*.img, \*.iso, \*.nrg, \*.bin, etc), mirrors (espelhamentos de outros sites), repositório de dados, exclusivos serviços de banner-ad (banners rotativos), servidores de afiliação, scripts de topsites, escrow (atividades financeiras que envolvem caução), HYIP/PIAR (High-Yield Interest Programs/Programas de Investimento de Alto Risco) e afins, sites de investimentos como Forex e e-Gold Exchange, AutoSurf (sistemas de trocas de visitas), programas fraudulentos (Bank Debenture Trading Programs, Prime Banks Programs, etc), sites de loterias, MUD/RPG, mineração de bitcoin, sites que estimulam racismo/ódio/fanatismo, sites relacionados a “hackerismo”, scripts maliciosos (como “IP scanner”, ataques de descobertas de senha/brute-force, envio em massa de e-mails), sites que hospedem/divulgem qualquer tipo de malware (pragas virtuais), e todo e qualquer tipo de site que promova/divulgue atividades ilegais.

**1.8.3** - A ReisHosting 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.

**1.8.4** - 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 termos presentes no contrato será removido dos nossos servidores com ou sem aviso prévio.

## 2 - Revisão de acordo com o usuário

Este contrato contém os termos e condições que se aplicam ao seu uso de serviços ReisHosting (conforme definido abaixo). A ReisHosting pode modificar os termos deste Contrato, incluindo as taxas (conforme definido abaixo) a qualquer momento.

**2.1** - Eventualmente, podemos revisar este contrato, portanto, reservamo-nos o direito de fazê-lo, e você concorda que temos esse direito unilateral. Você concorda que todas as modificações ou alterações a este contrato estão em vigor e executáveis imediatamente após a publicação. A versão atualizada ou editada substitui qualquer versão anterior imediatamente após a publicação e a versão anterior não tem efeito jurídico contínuo, a menos que a versão revisada se refira especificamente à versão anterior e mantenha a versão anterior ou suas partes efetivas. Na medida em que qualquer alteração deste contrato seja considerada ineficaz ou inválida por qualquer tribunal, as partes pretendem que a versão anterior e efetiva deste contrato seja considerada válida e executável na medida máxima.

**2.2** - Aceitamos que se alterarmos qualquer coisa neste contrato, mudaremos a "última modificação" em que apresenta a data da última alteração do contrato na parte superior do mesmo. Você concorda em visitar periodicamente esta página da web e usar o botão "atualizar" no seu navegador ao fazê-lo. Você concorda em anotar a data da última revisão deste contrato. Se a data da "última modificação" permanecer inalterada da última vez que você analisou este contrato, você pode presumir que nada no contrato foi alterado desde a última vez que você o leu. Se a data "última modificação" tiver mudado, você pode ter certeza de que algo no contrato foi alterado.

**2.3** - Se você deseja rescindir este contrato devido a quaisquer revisões feitas por nós, você deve fazê-lo por escrito através do formulário de cancelamento dentro de sete (7) dias da data da "última modificação" descrita acima. O seu uso contínuo dos serviços após a data efetiva de qualquer notificação, constitui sua aceitação de tais mudanças.

**2.4** - Se você não verificar periodicamente este contrato para determinar se algum dos termos mudou, você assume toda a responsabilidade por essa omissão e você concorda que tal falha equivale a sua renúncia afirmativa ao seu direito de rever os termos alterados. Não somos responsáveis pela negligência de seus direitos legais.

### **3 - Validade e política de cancelamento**

**3.1** - A ReisHosting pode rescindir este contrato a seu exclusivo critério em qualquer momento por qualquer razão ou motivo. ("Término sem causa"). Nesse caso, a ReisHosting irá fornecer-lhe uma notificação por e-mail seguido da descontinuação dos serviços.

**3.2** - Se a ReisHosting cancelar este contrato de acordo com qualquer dos termos descritos neste contrato, não lhe reembolsará quaisquer taxas pagas ou pré-pagas antes desse cancelamento e você será obrigado a pagar todas as taxas e encargos acumulados antes da efetividade desse cancelamento. No caso de a ReisHosting rescindir o contrato por algum motivo, todas as taxas de hospedagem pré-pagas serão perdidas e não são reembolsáveis. A rescisão deste contrato não dispensa você de sua obrigação de pagar as taxas acumuladas ou pagáveis à "[www.reishosting.com.br](http://www.reishosting.com.br)" antes da data efetiva de rescisão deste contrato.

### **4 - Conta de usuário e/ou cliente**

**4.1** - Quando você se inscrever para os serviços, terá de escolher um login (email) e uma senha. Você pode usar os serviços ou modificar seus dados e conteúdo somente por meio dessa ID de usuário e senha. Você é inteiramente responsável por manter a confidencialidade de seu email e senha, e para todas e quaisquer atividades que ocorram usando essas credenciais. Você concorda em notificar-nos imediatamente de qualquer uso não autorizado de sua conta ou qualquer outra violação de segurança, visto que é enviado um e-mail automaticamente ao conectar-se em sua conta.

**4.2** - Você deve fornecer-nos um endereço de e-mail primário que é verificado regularmente e com frequência. Todos os avisos e comunicações entre nós serão enviados para o endereço de e-mail que você fornecer, por isso, você deve manter este endereço atual ou alterar seu e-mail nas configurações de sua conta. Também é sua responsabilidade certificar-se de que nossos(s) domínio(s), reishosting.com.br, não estão incluídos em qualquer lista de bloqueio de spam usada por você ou seu provedor de email.

**4.3** - Fornecer informações falsas ou imprecisas, pode resultar na rescisão do contrato de acordo com a seção 3 deste contrato.

**4.4** - Você é responsável por todas as atividades que se passam sob sua conta. Recomendamos, portanto, que você segure arquivos, diretório e permissões de script para as configurações mais restritivas possíveis. Você concorda que você possui a capacidade técnica para operar adequadamente seus serviços e que você é responsável por quaisquer ações executadas em sua conta, incluindo mas não limitado a, danos causados ao seu serviço e/ou equipamento.

**4.5** - Em caso de divergência de valor, deve ser considerado o valor final apresentado no gateway de pagamento.

**4.6** - A autenticação em 2 fatores (Google Authenticator) só poderá ser desativada com a apresentação de uma foto do comprovante de residência no endereço utilizado no cadastro ou foto do CPF apresentado no cadastro.

## **5 - Direito de propriedade intelectual**

**5.1** - Entre você e ReisHosting, nós reconhecemos que não reivindicamos direitos de propriedade do conteúdo (incluindo, sem limitação, texto, software, música, som, obras audiovisuais, filmes, fotografias, animações, vídeos e gráficos) fornecido por você utilizado em seu serviço. Você concede à ReisHosting uma licença não exclusiva, mundial e isenta de royalties para copiar, fazer trabalhos derivados, exibir, executar, usar e transmitir através da internet, seu conteúdo, exclusivamente em seu benefício e para habilitar a ReisHosting de cumprir as obrigações a seguir.

**5.2** - Em conexão com o desempenho dos serviços e a critério exclusivo da ReisHosting, a ReisHosting pode (mas não obrigatoriamente) fornecer-lhe determinados materiais, incluindo, sem limitação, software de computador (no código do objeto ou no código aberto), dados, documentação ou informações desenvolvidas ou fornecidas pela ReisHosting ou seus fornecedores sob este contrato, nomes de domínio, endereços de correio eletrônico e outros endereços de rede atribuídos a você e outros conhecimentos, metodologias, equipamentos e processos usados pela ReisHosting para fornecer seus serviços. Sujeito aos termos e condições deste contrato, a ReisHosting concede a você uma licença limitada, revogável, não transferível e não exclusiva para usar os materiais que lhe fornecemos exclusivamente em conexão com os serviços que aqui foram contratados. Esta licença termina quando este contrato termina. Entre você e ReisHosting, você reconhece e concorda que a ReisHosting possui todos os direitos, títulos e interesses ou, de outra forma, adquiriu todas as licenças aplicáveis para os materiais e todos os direitos autorais, segredos comerciais, patentes, marcas registradas e outros direitos de propriedade intelectual nele contidos. Qualquer uso dos materiais após o término deste contrato não é licenciado é estritamente proibido. Você concorda que não irá carregar, transmitir, reproduzir, distribuir ou, de qualquer forma, explorar qualquer material que lhes foi obtido através dos serviços sem antes obter a autorização expressa por escrito da ReisHosting.

**5.3** - O presente contrato não constitui uma licença para usar nomes comerciais, marcas de serviço ou outras insígnias comerciais da ReisHosting. Qualquer uso de qualquer nome comercial ReisHosting, marcas de serviço ou qualquer outra insígnia comercial é estritamente proibido.

**5.4** - Se tivermos de obter a assistência de um advogado ou outra pessoa para cobrar quaisquer danos liquidados ou qualquer outra quantia de dinheiro de você, ou se tivermos de procurar a assistência de um advogado para buscar uma medida cautelar contra você, você também concorda que nos reembolsará por todas as taxas incorridas para coletar esses danos liquidados ou em ordem buscar alívio injuntivo de você.

**5.5** - Você entende que mesmo um montante nominal de danos pode exigir a despesa de extensas taxas legais, despesas de viagem, custos e outros montantes que podem prejudicar os próprios danos liquidados. Você concorda que você pagará todas essas taxas e custos.

## **6 - Backups e segurança dos arquivos**

**6.1** - Nós não fazemos backups dos serviços sem que seja contratado um serviço adicional, você é o único responsável por criar backups dos seus arquivos. Recomendamos que você realize o seu próprio procedimento de backup de rotina.

## **7 - Atendimento**

**7.1** - O atendimento é oferecido para tirar dúvidas, resolver problemas técnicos e auxiliar você somente aos serviços que prestamos, todavia não será tolerado qualquer tipo de abuso por sua parte, assim como de nossa parte. Palavras que possam ser caracterizadas como ameaça, agressão verbal ou injúria (sendo ou não de baixo calão), ou que incitem falta de ética ou profissionalismo estarão resultando na suspensão de todos seus serviços, e será cobrada uma multa no valor de 50% dos serviços adquiridos conosco, somente após o pagamento da multa, serão então liberados os produtos, devemos lembrar de que os arquivos/dados podem ser perdidos durante a suspensão, portanto, deve-se evitar esse tipo de conduta.

**7.2** - Apenas o atendimento por ticket está incluso nos serviços contratados com a ReisHosting, o atendimento por chat não é garantido, uma vez que damos prioridade aos tickets e apenas é prestado atendimento de pré-venda por chat.

## **8 - Garantia de uptime**

**8.1** - Definição de uptime: tempo de atividade – ou disponibilidade – de um servidor.

**8.2** - Temos o compromisso de garantir 100% de uptime mensal, seguindo as condições abaixo.

**8.2.1** - Alterações do uptime devido a manutenções não se aplicam à garantia.

**8.2.2** - Alteração do uptime devido a ataques DDoS estão sujeitos a não-aplicação da garantia, visto que podem ser feitos ataques com o propósito de forçar o reembolso da garantia.

**8.2.3** - Somente o uptime visto em nossa página de status

(<https://status.reishosting.com.br/>) deverá ser considerado, onde no qual monitoramos diariamente.

**8.3** - Todo tipo de reembolso coberto pela garantia de uptime será feito em saldo em sua conta em nosso site, para estar elegível a qualquer crédito em sua conta, você deverá fornecer informações verdadeiras, tais como endereço, nome, CPF, caso contrário, a solicitação será considerada inválida.

**8.4** - Faremos reembolso parcial, valor variante de cliente para cliente, dependendo da relação do mesmo conosco, a solicitação deverá ser feita em até 24 horas após a instabilidade, caso contrário, a instabilidade será considerada nula.

## **9 - Reembolso**

**9.1** - Os serviços oferecidos pela ReisHosting são elegíveis para o reembolso durante os primeiros 31 dias de contratação, no entanto, deve ser justificado com falha técnica. Reembolsos não são efetuados se solicitados sem uma causa comprovável, não obstante, se for apresentada uma falha técnica, os técnicos da ReisHosting farão uma verificação e realizarão tentativas de correção, o reembolso será realizado somente se não obtiverem sucesso na correção. Serviços com ciclo de pagamento que não mensais, não estão cobertos pela garantia de reembolso.

**9.2** - Qualquer tipo de tentativa de reembolso, chargeback, estorno, disputa, contestação sem uma autorização prévia da ReisHosting, resultará na suspensão ou cancelamento de todos os serviços ativos do cliente até que a pendência/dívida seja resolvida.

## **10 - Afiliados/Vendedores**

**10.1** - O vendedor/afiliado não ocupa lugar algum da hierarquia de cargos da ReisHosting, sendo um nome representativo para aqueles que indicarão nossos serviços e receberão uma comissão por isso, sem vínculo empregatício algum para conosco.

**10.2** - O afiliado não tem autoridade para fazer ou aceitar quaisquer ofertas ou representações em nome da ReisHosting. O afiliado não tem autorização de fazer qualquer afirmação que venha a contrariar qualquer item presente neste contrato. O afiliado não é um contratado da ReisHost, nos isentamos da responsabilidade de qualquer conduta realizada pelo afiliado. Qualquer propaganda negativa para a marca da ReisHosting que tenha partido de um afiliado/vendedor, resultará no encerramento imediato da participação deste afiliado no programa e no cancelamento de qualquer indicação que esteja pendente além de bloqueio do saldo em conta.

**10.3** - A comissão do vendedor/afiliado só estará disponível para saque após a conclusão do pagamento do pedido feito pelo indicado. A comissão não será passada ao vendedor/afiliado em casos de reembolsos e/ou contestações.

**10.4** - Não é permitido divulgar o link de afiliado em nossas mídias sociais ou qualquer outra página que nos pertença, sujeito a encerramento da participação no programa.

**10.5** - A ReisHost não se responsabiliza por qualquer perda de ganhos, lucros ou informações, mesmo que tenha sido avisada da possibilidade de tais danos.

## **11 - Rewards/Pontos**

**11.1** - O cálculo utilizado para a atribuição de pontos considera o saldo de cada fatura liquidada, isto é, taxas não serão consideradas na atribuição dos pontos, todavia, se porventura o sistema vier a atribuir, os pontos poderão ser corrigidos manualmente.

**11.2** - Os pontos acumulados expiram no último dia do ano em que foram atribuídos.

**11.3** - Os pontos só podem ser utilizados por clientes que têm ao menos 2 meses de atividade conosco, isto é, com serviço(s) ativo(s) há 2 meses consecutivos ou mais, considerando a partir do momento em que foi feita a solicitação.

**11.4** - Cada solicitação será avaliada individualmente pela nossa equipe, podendo levar até 31 dias corridos para efetuação da solicitação.

**11.5** - A troca dos pontos está sujeita à relação do cliente com a ReisHost.