

## INSTRUMENTO PARTICULAR DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE HOSPEDAGEM DE SITES

### PARTES

Pelo presente instrumento e na melhor forma de direito, de um lado, cliente, pessoa jurídica/física, com dados de identificação conforme o cadastro, doravante denominado **Contratante**, de outro, a sociedade empresária **Voope Soluções em Nuvem, Sites e Sistemas LTDA**, inscrita sob o CNPJ nº 23.489.046/0001-11, com sede na cidade de Nova Prata/RS, denominada **Contratada**.

### PREÂMBULO

I. Considerando que a Contratada é empresa que atua no ramo de tecnologia da informação como Web Hosting (armazenamento eletrônico e disponibilização na Internet);

II. Considerando que o Contratante deseja hospedar site e/ou aplicação na Internet ou reservar espaço para tal;

III. Considerando que a Contratada possui a competência e qualidade técnica para hospedar o site e/ou aplicação do Contratante.

As partes acima nominadas e qualificadas têm entre si justo e contratado o presente “Instrumento Particular de Prestação de Serviços de Hospedagem de Sites” (“Contrato”), que se regerá pelas cláusulas e condições a seguir estipuladas.

### 1. DO OBJETO

1.1. O presente contrato tem por objeto a prestação de serviços de hospedagem de sites e aplicações em ambiente compartilhado ou dedicado, conforme plano contratado.

1.2. Os serviços de hospedagem compreendem o armazenamento, processamento e disponibilização de dados na internet, conforme as especificações do plano escolhido.

### 2. DO PRAZO

2.1. O presente contrato é celebrado pelo prazo correspondente à periodicidade de pagamento escolhida pelo Contratante, sendo automaticamente renovado por iguais períodos sucessivos, salvo manifestação em contrário por qualquer das partes.

2.2. Caso seja introduzida alguma alteração nas cláusulas e condições do presente contrato padrão de acordo, estas passarão a reger o contrato ora celebrado de pleno direito a partir da primeira renovação posterior ao registro do novo texto padrão no site [www.voope.com.br](http://www.voope.com.br).

### 3. DO PREÇO

3.1. Pela prestação dos serviços contratados, nos limites constantes do plano escolhido, o Contratante pagará à Contratada o valor especificado no site ([www.voope.com.br](http://www.voope.com.br)).

3.1.1. A não utilização, pelo Contratante, da totalidade dos recursos disponibilizados não gerará qualquer crédito ou desconto, uma vez que tais recursos são integralmente disponibilizados durante o período contratado.

3.2. Em caso de renovação e continuidade da prestação dos serviços, o preço contratado poderá ser reajustado de acordo com a variação positiva do índice IGP-M/FGV ou, na falta deste, por outro índice que venha a substituí-lo.

3.3. Os serviços prestados, para efeito de cobrança, constituem um todo indivisível, não sendo admitidos pagamentos parciais. Caso o pagamento não seja realizado integralmente, o Contratante ficará sujeito a todas as consequências do inadimplemento.

### 4. DA PERIODICIDADE DE PAGAMENTO

4.1. O pagamento deverá ser realizado de acordo com a periodicidade contratada.

4.2. No caso da contratação de serviços adicionais, o pagamento proceder-se-á de forma mensal ou de acordo com a periodicidade do plano contratado conforme escolha do Contratante.

4.3. Os pagamentos periódicos serão efetuados sempre em uma única data.

### 5. DAS FORMAS DE PAGAMENTO

5.1. A Contratada disponibiliza três formas de pagamento, sem qualquer tipo de ônus, cartão de crédito, boleto bancário e débito em conta conforme aprovar ao Contratante.

5.2. A Contratada enviará e-mail ao Contratante contendo link de acesso ao Painel do Cliente, no qual estarão disponíveis as opções de pagamento, bem como o histórico de pagamentos e as notas fiscais.

5.3. Na hipótese de pagamento por boleto bancário, este deverá ser emitido pelo Contratante por meio do link enviado pela Contratada, com antecedência mínima de 1 (um) dia da data de vencimento, a fim de evitar incidência de multa e juros de mora.

## **6. DOS EFEITOS DO INADIMPLEMENTO**

6.1. Em caso de não pagamento na data aprazada, incidirão sobre o valor devido multa de 2% (dois por cento) e juros moratórios de 1% (um por cento) ao mês, calculados pro rata die.

6.2. Permanecendo a inadimplência por período superior a 30 (trinta) dias, os valores poderão ser reajustados pela variação do IGP-M ou, na falta deste, por outro índice que venha a substituí-lo.

6.3. O não pagamento de quantia devida pelo Contratante autoriza a Contratada a suspender a prestação dos serviços após 5 (cinco) dias do inadimplemento, podendo, a seu critério, realizar comunicações prévias, sem que isso constitua obrigação.

6.4. O Contratante autoriza expressamente a Contratada a informar aos órgãos de proteção de crédito a sua inadimplência em caso de atraso igual ou superior a 15 (quinze) dias no pagamento de qualquer verba decorrente do presente contrato, seja em relação aos serviços padrão, seja em relação aos serviços adicionais.

## **7. DAS OBRIGAÇÕES DO CONTRATANTE**

São obrigações do Contratante:

7.1. Pagar pontualmente o preço. Não o fazendo, ficará sujeito aos efeitos da mora definidos na cláusula 6, independentemente da periodicidade contratada.

7.2. Informar à Contratada qualquer alteração dos dados constantes no cadastro, inclusive em caso de mudança de e-mail, sob pena de serem considerados válidos todos os avisos e notificações enviados aos dados anteriormente informados.

7.3. Responder pela programação, segurança, inviolabilidade e funcionamento do seu site e/ou aplicação em tudo que não for ligado à manutenção dos servidores usados na prestação do serviço.

7.4. Prestar informações verdadeiras acerca do site e/ou aplicação a ser hospedado, bem como responder pela veracidade e exatidão das informações cadastrais prestadas, devendo comprová-las quando solicitado.

7.5. Não armazenar nem veicular material pornográfico sem os devidos direitos autorais, nem material caracterizado como “pirata” e/ou que viole a legislação de propriedade intelectual, bem como não realizar práticas de phishing, sob pena de imediata suspensão dos serviços, independentemente de aviso ou notificação.

7.6. Não armazenar nem veicular qualquer material que contenha racismo, difamação ou qualquer forma de preconceito de raça, credo ou cor, bem como conteúdo que afronte a moral ou os bons costumes, sob pena de imediata suspensão dos serviços, independentemente de aviso ou notificação.

7.7. O Contratante se obriga a não realizar o envio de mensagens em massa não solicitadas (“spam”), sob pena de imediata suspensão da prestação dos serviços ora contratados, independentemente de aviso ou notificação.

7.8. Não utilizar a estrutura da Contratada para envio de e-mails em massa para terceiros ou divulgação de conteúdos não relacionados ao site hospedado, sob pena de imediata suspensão dos serviços, independentemente de aviso ou notificação.

7.9. Responder regressivamente à Contratada em caso de condenação judicial ou administrativa em função de conteúdo ou material veiculado pelo seu site, incluindo custas, honorários de advogado e honorários sucumbenciais.

7.10. Caso o Contratante possua nome de domínio próprio, este deverá ser mantido junto ao órgão competente, sendo de sua exclusiva responsabilidade o registro, renovação, regularidade e funcionamento do referido domínio, não cabendo à Contratada qualquer responsabilidade sobre tais aspectos.

7.11. O Contratante deverá contratar o plano que melhor atenda à sua demanda, uma vez que somente ele tem conhecimento da destinação que será dada ao conteúdo hospedado. Qualquer sugestão feita pela Contratada deverá ser entendida apenas como indicação, sem isentar o Contratante da obrigação prevista neste contrato.

7.12. Controlar as mensagens de e-mail recebidas e armazenadas de modo a não exceder o limite de espaço disponível, sob pena de, caso esse limite seja ultrapassado, os e-mails excedentes serem automaticamente descartados, sem possibilidade de recuperação.

7.12.1. As mensagens alocadas em "trash", "lixeira" e/ou "spam", são consideradas sem utilização e, portanto, podem ser apagadas após 20 dias do armazenamento.

## **8. DAS OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA**

8.1. Prestar o serviço objeto do presente Contrato.

8.2. Zelar pela eficiência e efetividade do servidor compartilhado, adotando, junto a todos os usuários, as medidas necessárias para evitar prejuízos ao seu funcionamento.

8.3. Fornecer suporte técnico relacionado aos serviços de hospedagem ao Contratante, não incluindo suporte a programas, códigos ou aplicações específicas de responsabilidade do Contratante.

8.3.1. O suporte será prestado por telefone, das 08:00 às 11:45 e das 13:30 às 17:45, de segunda-feira a sexta-feira, bem como por e-mail e/ou telefone constantes no site da Contratada.

8.4. A Contratada informará o Contratante, quando possível, com 1 (um) dia de antecedência, acerca das interrupções necessárias para ajustes técnicos ou manutenções que demandem mais de 6 (seis) horas de duração e que possam causar prejuízo à operacionalidade do(s) site(s) hospedado(s), salvo em caso de urgência, assim entendido aquele que coloque em risco o regular funcionamento do servidor compartilhado ou decorra de motivo de segurança de um grupo de usuários contra vulnerabilidades detectadas.

8.4.1. As manutenções a serem informadas são exclusivamente aquelas que interfiram na operacionalidade do(s) site(s) hospedado(s), ficando dispensadas informações prévias quando não houver prejuízo a essa operacionalidade.

8.4.2. A interrupção que cause prejuízo à operacionalidade do(s) site(s) hospedado(s) será realizada, preferencialmente, em período não superior a 6 (seis) horas e entre 00:00 e 06:00 horas.

8.5. A Contratada poderá gerenciar filtros de spam, incluindo a classificação, bloqueio ou liberação de remetentes, de acordo com critérios técnicos, com a finalidade de reduzir o recebimento de conteúdo indesejado.

8.5.1. O Contratante poderá, de forma manual, identificar remetentes que considere ser ou não emissores de e-mail considerados Spam.

## **9. DO BACKUP DE DADOS**

9.1. O CONTRATANTE é o único e exclusivo responsável pela realização e manutenção de cópias de segurança (backup) de todos os dados, arquivos, conteúdos e informações armazenados em seu ambiente de hospedagem.

9.2. A CONTRATADA poderá, a seu exclusivo critério, realizar rotinas internas de backup, sem que isso constitua obrigação contratual, garantia de disponibilidade, integridade ou possibilidade de recuperação dos dados.

9.3. O CONTRATANTE declara estar ciente de que eventuais backups realizados pela CONTRATADA possuem caráter meramente auxiliar, não substituindo a responsabilidade do próprio CONTRATANTE pela preservação de seus dados.

9.4. A CONTRATADA não se responsabiliza, em nenhuma hipótese, pela perda, corrupção, exclusão ou impossibilidade de recuperação de dados, ainda que decorrentes de falhas técnicas, operacionais ou sistêmicas.

## **10. DO ACORDO DE NÍVEL DE SERVIÇO (SLA)**

10.1. As Partes estabelecem que as penalidades aplicadas à Contratada por descumprimento dos parâmetros de qualidade indicados neste Acordo serão revertidas ao Contratante na forma de descontos concedidos na fatura do mês subsequente àquele em que for verificado o respectivo descumprimento.

10.2. No caso de interrupção dos serviços causada por responsabilidade atribuível exclusivamente à CONTRATADA, serão concedidos descontos conforme abaixo, limitados ao valor mensal do serviço contratado:

$$D = I \times P$$

Onde:

D = desconto em R\$ (reais) relativo aos serviços indisponíveis.

I = fator de indisponibilidade.

P = preço mensal do serviço que ficou indisponível.

A apuração do fator de indisponibilidade dependerá do volume de minutos em que o serviço permaneceu interrompido, de acordo com tabela abaixo:

Minutos de indisponibilidade no mês	Fator de Indisponibilidade
0 a 30 minutos	0%
31 a 60 minutos	3%
61 a 120 minutos	6%
121 a 240 minutos	10%
240 a 480 minutos	12%
> 480 minutos	15%

10.3. Nos casos de redução do nível de qualidade dos serviços, sem interrupção, o fator de indisponibilidade será reduzido proporcionalmente, de acordo com a efetiva minoração do nível de qualidade.

10.4. As Partes acordam que a concessão dos descontos na forma acima possui caráter compensatório, constituindo a única e exclusiva responsabilidade da Contratada perante o Contratante em relação à ocorrência de interrupções na prestação dos serviços.

10.5. Não serão considerados, para fins de apuração de indisponibilidade e aplicação de quaisquer compensações previstas neste Acordo de Nível de Serviço (SLA), os eventos decorrentes de:

- a) falhas ou indisponibilidades causadas por terceiros, incluindo, mas não se limitando a, provedores de conexão, datacenters, serviços de DNS, redes externas ou fornecedores de infraestrutura;
- b) ações ou omissões do CONTRATANTE, incluindo falhas de configuração, uso inadequado dos recursos, excesso de consumo ou utilização em desacordo com este contrato;
- c) ataques cibernéticos, incluindo, mas não se limitando a, DDoS, invasões, exploração de vulnerabilidades ou qualquer outro ato malicioso;
- d) casos fortuitos ou de força maior, nos termos da legislação aplicável;
- e) manutenções programadas ou emergenciais, realizadas para garantir a segurança, estabilidade ou melhoria dos serviços.

## 11. DA PROTEÇÃO DO SERVIDOR COMPARTILHADO

11.1. Visando garantir o bom funcionamento do servidor compartilhado e evitar prejuízo à coletividade de usuários, fica autorizada a Contratada a adotar, além das demais medidas de prevenção previstas neste contrato, as seguintes providências:

- 11.1.1. Alterar a configuração do servidor quando necessário ao seu bom funcionamento;
- 11.1.2. Habilitar ou desabilitar comandos que comprometam o bom funcionamento do servidor;
- 11.1.3. Limitar o acesso FTP pelo número de usuários, número de acessos por IP, assim como limitar a banda de conexão utilizada.
- 11.2. O Contratante deve abster-se de:
  - 11.2.1. Utilizar programas ou configurações que prejudiquem o funcionamento do servidor, sob pena de imediata suspensão dos serviços, independentemente de aviso ou notificação.
  - 11.2.2. Armazenar no espaço disponibilizado conteúdo que prejudique o funcionamento do servidor, bem como utilizar o espaço como storage ou para armazenagem de dados sem relação direta com o site ou aplicação hospedado, sob pena de imediata suspensão dos serviços, independentemente de aviso ou notificação.
  - 11.2.3. Gerar ou permitir volume excessivo de tráfego de dados que possa prejudicar o funcionamento do servidor, sem prévio aviso, sob pena de imediata suspensão dos serviços, independentemente de aviso ou notificação.

## 12. DO CANCELAMENTO

12.1. O contrato poderá ser rescindido a qualquer momento pelo Contratante, mediante comunicação à Contratada. Havendo débito, este será cobrado proporcionalmente até a data do cancelamento efetivo do serviço. Eventuais valores pagos antecipadamente não serão reembolsados.

12.2. Decidindo o Contratante pela rescisão do contrato durante o seu período de vigência, serão cancelados todos os descontos concedidos, além de incidir multa rescisória de 10% (dez por cento) sobre o valor total dos serviços contratados.

12.3. É causa de rescisão de pleno direito do presente contrato, independentemente de notificação, o não cumprimento pelo Contratante das obrigações previstas neste instrumento.

12.4. O não cumprimento pelo Contratante de qualquer das obrigações previstas na cláusula 11.2, sem prejuízo da imediata suspensão dos serviços como forma de resguardar os demais usuários do servidor, somente acarretará a rescisão se os problemas não puderem ser solucionados a contento da Contratada.

12.4.1. Após a suspensão, ao Contratante será solicitado a providenciar as adaptações técnicas necessárias.

12.4.2. Os dias de suspensão do serviço não serão descontados nem por qualquer forma compensados em cobranças futuras.

12.4.3. Caso o Contratante não providencie as adaptações em 15 (quinze) dias contados da informação do evento, o presente poderá ser rescindido.

12.5. Caso o Contratante pratique ato ilícito ou se envolva em situação que possa comprometer a imagem, reputação ou operação da Contratada, esta poderá rescindir o contrato de forma imediata, independentemente de aviso prévio.

12.5.1. Para os fins desta cláusula, consideram-se situações que possam comprometer a imagem ou operação da Contratada aquelas que envolvam práticas ilícitas, investigações relevantes ou exposição negativa significativa associada ao Contratante.

12.5.2. A Contratada reserva-se o direito de buscar, por meios judiciais ou extrajudiciais, a reparação por eventuais danos patrimoniais e/ou morais decorrentes de atos praticados pelo Contratante que prejudiquem sua imagem, reputação ou operação.

12.6. Em caso de débitos vencidos e em aberto no cadastro, o contrato e o serviço poderão ser cancelados pela Contratada após 30 (trinta) dias, independentemente de notificação. Nessa hipótese, todos os dados armazenados nos servidores da Contratada poderão ser apagados, permanecendo o débito em aberto, sem prejuízo das obrigações financeiras do Contratante relativas aos serviços prestados até então.

12.7. Em caso de cancelamento do serviço por qualquer motivo, serão automaticamente cancelados todos os serviços adicionais, opcionais e complementares eventualmente contratados, como bancos de dados e contas de e-mail.

### **13. DA RESPONSABILIDADE**

13.1. O Contratante assume total responsabilidade pelas informações prestadas no âmbito dos serviços contratados, incluindo conteúdo hospedado, dados cadastrais e demais informações inseridas em sua conta.

13.2. O Contratante assume total e exclusiva responsabilidade pelo conteúdo do site hospedado.

13.3. O Contratante é responsável por descarregar e/ou enviar qualquer programa e/ou arquivo via Internet, estando ciente do risco de contaminação por vírus existente na operação.

13.4. É de inteira responsabilidade do Contratante o pagamento de quaisquer tributos, taxas ou encargos relacionados à sua atividade ou ao conteúdo hospedado, sem qualquer ônus para a Contratada.

13.5. É de inteira responsabilidade do Contratante permitir o acesso e o uso da(s) senha(s) por terceiros, correndo por sua conta e risco toda e qualquer utilização, uma vez que a Contratada não possui ingerência sobre o uso dessas credenciais.

13.6. Em nenhuma hipótese a CONTRATADA será responsável por lucros cessantes, danos indiretos, perda de receita, perda de oportunidade de negócio, danos à imagem, reputação ou quaisquer prejuízos decorrentes da indisponibilidade, falha ou interrupção dos serviços.

13.7. A responsabilidade total da CONTRATADA, em qualquer hipótese, fica limitada ao valor efetivamente pago pelo CONTRATANTE nos últimos 12 (doze) meses referentes ao serviço que deu causa ao eventual dano.

### **14. DOS SERVIÇOS DE REGISTRO DE DOMÍNIO**

14.1. Os serviços de registro, renovação e manutenção de nomes de domínio não integram o objeto principal deste contrato, sendo regidos por instrumento contratual próprio.

14.2. Caso o Contratante utilize serviços de domínio fornecidos pela Contratada, aplicam-se exclusivamente as regras previstas no contrato específico de registro de domínio.

14.3. Os eventos relacionados ao registro, renovação, expiração, perda, suspensão ou transferência de nomes de domínio submetem-se exclusivamente ao contrato específico de registro de domínio, não se aplicando a tais hipóteses as disposições do presente instrumento.

### **15. DO SIGILO E DA CONFIDENCIALIDADE**

15.1. As partes acordam que as informações constantes no(s) site(s) ora hospedado(s), dos e-mails que por eles trafegarem e dos bancos de dados utilizados pelo Contratante estão cobertas pela cláusula de sigilo e confidencialidade, não podendo a Contratada, ressalvados os casos de ordem judicial ou previstos em lei, revelá-las a terceiros.

15.2. A Contratada não será responsável por violações dos dados e informações resultantes de atos de funcionários, prepostos ou de pessoas autorizadas pelo Contratante, bem como por ações criminosas ou irregulares de terceiros fora dos limites da previsibilidade técnica.

15.3. Os dados existentes no cadastro do Contratante podem ser utilizados pela Contratada conforme legislação nacional, além de poderem ser disponibilizados para consulta pelas autoridades administrativas, conforme legislação pertinente.

15.4. Fica autorizada a Contratada a utilizar os dados e informações inseridos pelo Contratante para fins de operação, manutenção, melhoria e desenvolvimento dos serviços prestados, observada a legislação aplicável, especialmente a Lei Geral de Proteção de Dados (Lei nº 13.709/2018).

15.5. A Contratada poderá utilizar dados anonimizados e agregados para fins estatísticos e de análise de desempenho, sem identificação individual do Contratante, observada a legislação aplicável.

## **16. DO ACEITE ELETRÔNICO**

16.1. O Contratante declara que leu, compreendeu e concorda com todos os termos deste contrato.

16.2. O aceite do presente contrato será considerado válido e eficaz a partir da contratação do serviço, do pagamento da primeira cobrança ou da utilização dos serviços disponibilizados pela Contratada.

## **17. DO FORO DE ELEIÇÃO**

17.1. As partes elegem, para dirimir qualquer controvérsia oriunda do presente contrato, com exclusão de qualquer outro, por mais privilegiado que seja, o Foro de Nova Prata/RS.

Nova Prata - RS, 16 de agosto de 2024.