

Estes Termos de Uso foram criados para assegurar nossa segurança e dos clientes, tenha ciência que ao se cadastrar em nossa área de cliente, e/ou adquirir qualquer serviço prestado por nós você automaticamente está de acordo com nossos termos de uso e políticas de privacidade.

As alterações nestes termos de uso podem ser realizadas sem um aviso prévio. Sempre esteja atualizado com nossos termos de uso, todas as atualizações deles serão alertadas via e-mail, e será disponibilizada em nosso site.

### **Primeiro Artigo – Prestação de Serviços**

**I** – No momento em que você estiver adquirindo um serviço conosco, garantimos lhe oferecer suporte e responder em até 24 horas os chamados via ticket. Também disponibilizaremos outros meios de contatos, caso aconteça algo com os servidores e que necessitam de suporte imediato. Garantimos que o serviço fique ativo até o final do contrato de Serviço, que neste caso será até 30 dias corridos após o último pagamento.

**II** – Garantiremos que seu servidor fique online pelo menos 99,7% do tempo, porém não é de nossa responsabilidade que seu servidor esteja com seus plugins funcionando corretamente, tendo em vista que os plugins são de responsabilidades do cliente que está contratando o serviço. Nosso papel é auxiliar a todos com problemas relacionados a plugins via TICKET e iremos realizar alterações necessárias se, e somente se, for autorizado pelo cliente.

**III** – Tenha ciência, que os serviços adquiridos poderão sofrer alteração de preços, tendo em conta os impostos que são cobrados, inflação, entre outras taxas que poderão ser inclusos sem aviso prévio, as mudanças de valores apenas ocorrerão após o fechamento mensal do contrato de serviço do cliente.

**IV** - Quando você estiver adquirindo um serviço conosco, nós garantimos que você terá proteção para futuros ataques DDoS.

**V** – Os serviços que são prestados pela a empresa SERVERMINE, são de hospedagem de jogos virtuais, ou seja, Minecraft e Hospedagem para Website.

## **Segundo Artigo – Utilização dos serviços**

I – Nos da SERVERMINE HOSTING restringimos totalmente o compartilhamento de contas com outra pessoa, mesmo que esta pessoa seja seu sócio. Tenha ciência que caso isso ocorra, a conta pode sofrer algumas punições, como bloqueamento da mesma.

- Caso haja o compartilhamento de conta, não iremos nos responsabilizar por perda de arquivos e configurações. Como dito acima, nos proibimos o compartilhamento de senha e contas, sendo assim, não será de nossa responsabilidade nada envolvendo isso.

II – O uso excessivo dos recursos da máquina, ou seja, RAM ou CPU, fora dos padrões, podendo estar afetando outros clientes, o cliente será contatado pela SERVERMINE e será efetuado a suspensão do serviço, até que o mesmo seja estabilizado e autorizado pelos responsáveis da empresa (servermine) a ativar servidor novamente.

- Uso excessivo de plugins, afetará no desempenho da máquina, podendo causar alguns travamentos e LAG, caso esteja afetando algum mecanismo da máquina, ou até mesmo outros clientes, o serviço será suspenso pela host;
- Caso houver qualquer tipo de excesso dos recursos da máquina, o cliente será alertado tendo um prazo de 24 Horas para solucionar o problema, tendo seu servidor suspenso automaticamente até que os problemas que estavam causando o uso excessivo sejam resolvidos definitivamente.

III – A má utilização de nossos serviços irá acarretar em suspensão do serviço, cancelamento da conta, e sem direito a reembolso. Todos os casos serão analisados por nossos especialistas para ver qual medida será adotada pela empresa.

- Caso o cliente receba alguma ordem judicial por má utilização do serviço, o comunicado irá ser repassado imediatamente para o cliente, tendo em vista que a Servermine é apenas o prestador de serviços, não interferindo de como o cliente utiliza ou para o que utiliza.

### **Terceiro Artigo – Reembolso/devolução de dinheiro**

I – Após a aprovação de pagamento para qualquer serviço, só será feita a devolução total ou parcial do dinheiro, caso seja haja falhas técnicas e que o cliente tenha sido afetado devido a um grande prazo de indisponibilidade do serviço, sendo assim, será analisado junto ao cliente a melhor maneira de se resolver isso, de um modo que a decisão seja justa para ambos.

- Falhas técnicas, como por exemplo, serviço inativo por mais de 20% do tempo do qual foi contratado, ou seja, 6 dias (em pacotes de 30 dias), sendo provocadas por instabilidade na infra-estrutura ou quaisquer outros fatores que sejam de responsabilidade nossa.
- O reembolso só será aplicado, quando falhas técnicas ocorrerem e sendo reembolsado de acordo com tempo de utilização do serviço, por exemplo, caso tenha usado 2 semanas do serviço, o reembolso aplicado será de 50% do valor pago.

### **Quarto Artigo – Suspensão/Cancelamento do serviço por falta de pagamento**

I – Quando houver a falta de pagamento pelo cliente as seguintes medidas serão tomadas:

- Após 48h do prazo e vencimento, o servidor será suspenso. Caso o cliente pague a fatura pendente, o servidor será reativado como se encontrava no momento do fechamento dele, sendo assim, não será necessário passar ou recuperar os arquivos do servidor.
- Durante 30 dias serão guardados os arquivos do seu servidor para que você possa fazer download, após esse período, nós não nos responsabilizamos por arquivos e configurações esquecidos dentro do servidor.
- Após o prazo de 5 dias do vencimento, caso queira retornar com o servidor terá multa por atraso (Cobrado automaticamente pelo sistema), tendo em vista a possibilidade do cancelamento da multa entrando em contato com nossa equipe via TICKET.

**II** – Caso o cliente tenha pago o serviço e após um tempo, o mesmo solicite a disputa pelo dinheiro alegando falhas técnicas ou outros motivos, o serviço do cliente será imediatamente suspenso, sendo que a questão do problema será decidida pelo órgão responsável no qual foi efetuado pagamento.

- Caso o cliente queira o serviço retornada basta ele solicitar o fim da disputa pelo dinheiro no órgão responsável, iremos verificar se realmente foi cancelado, caso tenha sido, iremos retirar a suspensão do cliente e serviço não será reembolsado pelos dias que ficou suspenso, tendo em vista que o motivo da suspensão foi por motivos do cliente.

As informações acima podem ser alteradas sem aviso prévio, no momento que você aceitou em ter um serviço nosso, estará aceitando com os termos acima.