



## PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS

### 1. Permissões de Usuário

1.1. Essa função por padrão vêm bloqueada e poderá ser desbloqueada mediante solicitação através de nosso canal de atendimento via ticket pelo URL <https://www.cliente.in>

### 2. Suspensões

2.1. Podemos efetuar a suspensão do serviço devido ao atraso de pagamento após 3 dias do vencimento, serviços que prejudiquem a neutralidade de nossa rede e/ou a utilização indevida do serviço.

2.2. A suspensão do serviço poderá acarretar na finalização dele se for necessário, ou não recebermos o pagamento da fatura respectiva pela continuidade da prestação do serviço.

### 3. Cancelamento de Serviços

3.1. Nos reservamos ao direito de cancelar os serviços que estejam atrasados por mais de 5 dias corridos após o vencimento, ou que de alguma forma prejudiquem a neutralidade de nossa rede, onde implica em prejudicar a si mesmo, e aos demais que utilizam nossos serviços.

3.2. Qualquer cliente poderá solicitar o cancelamento de seu serviço há qualquer momento, bastando seguir os procedimentos adequados para isso. Pedidos de cancelamento que exigem reembolso parcial e/ou completo, são analisados em até 5 dias corridos após a solicitação ser efetuada formalmente através de nosso atendimento via ticket, sendo o único meio de rever o montante.

### 4. Hospedagem de Arquivos

4.1. A função de hospedagem de arquivo é disponibilizada a partir da contratação adicional do serviço e liberada para um único servidor de destino.

4.2. Arquivos hospedados em salas são apagados de tempos em tempos sem aviso prévio ao consumidor, uma vez que tais arquivos são hospedados de forma temporária sem a opção de mantê-lo ali definitivamente.

4.3. Em uma eventualidade de migração e/ou restauração de plataforma, nenhum arquivo hospedado no servidor anterior será transferido para o novo ambiente, sendo de obrigação do consumidor efetuar este procedimento de forma manual.

## **5. Redirecionamentos MeuTS3.com.br**

5.1. Nós disponibilizamos a utilização do serviço de DNS FREE como uma gratuidade aos clientes ou não da empresa, a garantia de atividade do serviço é baseada em disponibilidade de nossos servidores para.

5.2. Todos os redirecionamentos possuem a necessidade de serem atualizados periodicamente a cada 30 dias após sua criação, sendo necessário o acesso do consumidor através da plataforma para efetuar este procedimento.

5.3. Os redirecionamentos vencidos e/ou não criados serão automaticamente redirecionados para um servidor de escolha da TS3Host, sendo possível o usuário restaurá-lo há qualquer momento acessando sua conta no sistema do MeuTS3.com.br

5.4. O MeuTS3.com.br poderá deixar de ofertar o serviço há qualquer momento de forma parcial ou total, por opção, descontinuação de serviço e/ou por fatores operacionais sem prévio aviso aos usuários que usam o redirecionamento diariamente. Sendo de responsabilidade do consumidor efetuar o monitoramento de seu redirecionamento diariamente.

5.5. A utilização do serviço EXIGE um registro válido de domínio, independente do nome, origem, país e/ou responsável legal. Nós não garantimos a disponibilidade do nome de sua preferência, apenas resguardamos ao direito de uso privilegiado de seu próprio domínio através de nossa plataforma de redirecionamento.

## **SEGURANÇA**

### **6. Cópias de Segurança**

6.1. Nossa rede possui sistema automático de backup, onde geramos um novo a cada 15 dias e movemos para um ambiente seguro, para uso exclusivo da equipe técnica da empresa.

6.2. Backup's manuais podem ser realizados através da área do cliente há qualquer momento, podendo ser feito download para seu dispositivo dentro de um tempo hábil de 7 dias corridos, posterior o prazo a cópia gerada através do painel será deletada automaticamente, sendo impossível rever em caso de necessidade.

6.3. O serviço de backup auto avançado está disponível para todos os serviços de teamspeak, podendo conter variações de acordo com o período em que o backup foi gerado e a real necessidade do consumidor, sendo possível duas recuperações mensais para serviços que estão devidamente em dia.

## **7. Ataques DDoS**

7.1. Ataques distribuídos de negação de serviço (DDoS) serão tratados caso a caso. Em nossa rede, dispomos do serviço de Anti-DDoS, e é fornecido gratuitamente em nossos planos, porém, não garantimos a estabilidade em caso de ataques de grandes proporções. Para outros casos onde o ataque prejudique todos os usuários da rede, o servidor poderá ser suspenso sem prévio aviso e será julgado pelo gerente de rede responsável, onde poderá solicitar o cancelamento do serviço com reembolso total garantido para o usuário que ocasionou a instabilidade, sem direito a backup.

7.2. Instabilidades oriundas de ataques DDoS possuem reembolsos parciais para os relatos dos consumidores através de ticket's em nossa central de atendimento, seguindo a nossa políticas de reembolso.

## **8. Disponibilidade de Serviços**

8.1. Nós garantimos a utilização do serviço em 97.5%, onde o restante reservamos as necessidades de manutenções, atualizações e/ou problemas operacionais. Todas as interrupções serão notificadas quando solicitadas através de nossos portais de atendimentos.

8.2. Nós não podemos garantir a transição de tráfego das operadoras de internet locais, até aos nossos servidores, isso é responsabilidade do cliente e seus usuários procurar informações junto a sua empresa de internet. A interrupção parcial de acesso é variado de problemas de tráfego internacional ou nacional, que foge de nossa administração.

8.3. Os serviços ofertados possuem regulamentos operacionais diferente para acessos internacionais, informações de bloqueios temporários e/ou definitivos são sempre publicadas na página de oferta do serviço e/ou na área do cliente.

8.4. A remoção do *HOSTBUTTON* implica em um pagamento no valor e intransferível, isso porque, esse selo é a única garantia de que o servidor esteja licenciado por nós, além da garantia de qualidade proporcional oferecida por nossa empresa.

8.5. O serviço de configuração de permissões nada mais é, do que a prestação de auxílio avançado para criação de grupos dentro de servidores, esse serviço é terceirizado e possui um valor e intransferível. A empresa TS3 Host não ensina o manuseio da ferramenta teamspeak, mas sim, fornece um espaço para hospedagem de seu servidor particular.

8.6. A TS3 Host se isenta de qualquer responsabilidade em ajudar em módulos, plug's e etc..de terceiros. A responsabilidade é do contratante, e não efetuamos qualquer auxílio para.

8.7. A TS3 Host possui autonomia de efetuar alterações dos valores ofertados em seu website há cada 60 dias, avaliando a saúde do mercado financeiro e se adaptando às situações de seus consumidores atuais, futuros e/ou passados.

8.8. O consumidor ao assinar o serviço com a empresa, lhe entrega o direito irrevogável de adicionar, descontinuar e/ou suspender de forma temporária a prestação de um ou mais serviços oferecidos no website oficial da empresa. Mantendo a prestação do serviço aos consumidores que já estiverem usando o serviço antes de qualquer bloqueio ou suspensão temporária.

8.9. Servidores hospedados com a TS3Host podem apresentar problemas de licenças devido a constante mudança de proxy de seus servidores por questão de segurança contra ataques DDoS, mensagens de licença podem ser apresentadas em momentos inoportunos e a solução aplicada pela equipe técnica é a migração do endereçamento numérico.

## **FATURAS**

### **9. Renovação**

9.1. Nosso sistema é totalmente automático, e a geração de cada faturação ocorre 12 dias antes do vencimento, tendo uma carência de até 5 dias após a data estipulada para o cancelamento da fatura e de qualquer serviço ligado a ela.

9.2. Nos comprometemos em enviar notificações a existência de faturas em aberta, entretanto, não garantimos que tais notificações sejam recebidas nas Caixas de Entradas, ficando na responsabilidade do consumidor consultar suas faturas disponíveis através de nossa área de clientes.

9.3. Como cliente da TS3 Host, é de sua total responsabilidade manter em dia todos os seus compromissos de pagamentos, bem como o envio das informações que o identifiquem quando realizados por métodos que exijam comprovação (como, por exemplo, pagamentos realizados através de depósito/transferência bancária).

### **10. Taxas de Pagamento**

10.1. Nós disponibilizamos várias modalidades de pagamento, sendo as principais sem cobranças por utilização transferências e/ou depósitos realizados para nós através das contas bancárias da Caixa Econômica Federal e/ou Bradesco S.A. . A utilização de outros portais de atendimento implicam em taxação por utilização e os únicos responsáveis por elas são os consumidores que optarem pelos métodos de pagamentos secundários.

10.2. Nós não garantimos a disponibilidade do serviço de transferência e/ou depósito, uma vez que não podemos gerenciar, controlar ou determinar quem são os clientes que podem ou não efetuar depósito em determinada hora.

10.3. Qualquer fatura com mais de 2 dias de atraso, terá o serviço bloqueado e uma multa de 5% de acordo com o valor total, sendo obrigatória a realização do pagamento em sua totalidade.

## **11. Reembolso**

11.1. Se por alguma razão a TS3 Host falhar em prover o serviço para você, um reembolso proporcional será garantido com base na diária do plano contratado. Nenhum reembolso será garantido em caso de abuso e/ou quebra dos nossos termos de serviço. No momento que você requerer cancelamento, seu serviço será bloqueado. Todos os serviços suspensos são cancelados definitivamente após 7 dias do bloqueio efetuado.

11.2. Nós garantimos o reembolso por ausência do sinal superior há *60 minutos*, o valor é proporcional ao tempo inoperante. Para isso, devem existir atendimentos abertos referente a instabilidade e/ou interrupção do serviço, a fim de comprovar que o consumidor tenha entrado em contato para obter assistência necessária para resolução do problema enfrentando.

11.3. Nenhum reembolso é garantido para oscilações sem perda 100% do sinal dos serviços ofertados, levando em consideração que o serviço contratado é virtualizado e disponibilizado através da rede mundial de computadores. Compreendendo que o consumidor assuma possuir este conhecimento e isentar a empresa de quaisquer outras responsabilidades legais.

## **12. Configuração de Conta**

12.1. Os pagamentos para usuários que não residem em território nacional, devem efetuar a configuração de suas contas na moeda global “dólar”, todos os seus pagamentos serão processados de acordo com a fluidez da moeda no cenário econômico.

12.2. Pagamentos internacionais são recebidos apenas em dólares, processados através da plataforma do PayPal.com sem possibilidades de outras formas de recebimentos.

12.3. Contas que estão configuradas para a moeda “real” devem ser de pessoas residentes no Brasil, nenhuma exceção existirá para processamento de pagamentos internacionais conforme cláusula 12.1.

## **TERMOS E RESPONSABILIDADES**

### **13. Responsabilidades**

13.1. A TS3 Host não faz nenhum tipo de promessa em relação ao serviço oferecido aos seus clientes e não será responsável por nenhuma disputa. Em nenhum caso a nós somos responsáveis por nenhum dano direto, indireto, incidental, consequente ou qualquer outro dano.

13.2. Cada cliente registrado em nossa empresa, concorda implicitamente sem vetos, de todos e quaisquer parágrafos aqui presente. A não leitura dos artigos podem implicar em transtornos futuros para cada consumidor que ignorou a leitura obrigatória deste.

13.3. O único responsável por zelar por seu registro em nosso site é você, nosso dever é resguardar suas informações em um ambiente seguro e livre de qualquer acesso não autorizado. A responsabilidade por acesso de terceiros em seu cadastro em nossa central de relacionamento é do próprio consumidor.

13.4. A empresa resguarda os cadastros de todos os clientes cadastrados por livre e espontânea vontade em qualquer um dos website de nossa responsabilidade, sendo eles atualmente [www.ts3host.com.br](http://www.ts3host.com.br), [www.tsgratis.com.br](http://www.tsgratis.com.br) e [www.meuts3.com.br](http://www.meuts3.com.br), tais dados são preservados por 6 meses e posterior ao período, são arquivados em outro ambiente de controle temporário, até que sejam completamente deletados posterior há 30 dias nesse novo ambiente de modo automático e sem manuseio humano.

#### **14. Respeito e Comportamento**

14.1. Em todos nossos canais de atendimento, nossos colaboradores sempre vão lhe tratar com educação, entretanto, são instruídos a finalizarem atendimentos passivos agressivos, como medida de evitar qualquer transtorno maior do que já existente.

14.2. Nossa empresa dispõe de um supervisor geral, que é responsável para analisar casos mais delicados, efetuar autorizações e/ou negações de procedimentos avançados. Além de ser o responsável pela empresa na ausência de seu CEO.

#### **15. Atualizações e Modificações dos Termos**

15.1. Nós nos resguardamos ao direito de alterar em qualquer tempo, os termos aqui presente. Uma vez que nossa equipe identificar uma necessidade para isso.

São Paulo, 14 de Junho de 2018.