



CONTRATO - POLÍTICAS DE USO E POLÍTICAS DE PRIVACIDADE

Para o mercado de prestação de serviços existem diferenças significativas se comparado em relação ao consumo de bens duráveis. Para o caso de consumo de bens duráveis o cliente vê o que esta adquirindo, e na prestação de serviços não! Por essa diferença entre uma e outra, a Universo informatizado esta disponibilizando os termos dos contratos de prestação dos nossos principais serviços!

O cliente ganha com este fato porque não terá surpresas ou situações duvidosas, portando leia com atenção. Estas politicas de uso poderão ser mudadas sem aviso prévio, portanto releia o mesmo periodicamente.

Ao contratar qualquer serviço conosco (Criação de sites, lojas virtuais, hospedagem, registro de domínio e outros) o cliente concorda **sem exceção** com todas as nossas políticas de uso descritas a seguir.

POLÍTICA DE RECURSOS (Hospedagem)

Os planos de hospedagem não são destinados ao uso como disco virtual. Todo e qualquer arquivo na área de armazenamento do site, deve necessária e obrigatoriamente pertencer ao site e ser indispensável ao seu correto funcionamento. Ou seja, não é permitido o uso do espaço destinado à hospedagem para armazenamento de backups de arquivos pessoais próprios ou de terceiros, qualquer que seja a sua natureza.

- Não é permitida a utilização da hospedagem para "espelhamento" de outros sites, bem como o "mascaramento" de url / links externos.
- Se um dos domínios hospedados, ou a totalidade deles em uma conta, exceder frequentemente o uso de recursos do processador ou a memória alocada, de modo a comprometer a estabilidade e/ou o desempenho do servidor compartilhado, o plano estará sujeito a realocação de características e valores.
- Não são permitidos sites cuja atividade / papel esteja relacionado à:
 - Upload de arquivos tais como Rapidshare ou Megaupload; - Rádio online;
 - Transmissão de vídeo em "streaming";
 - Jogos online;
 - Canais de Chat;
 - E-mail gratuito;
 - Fóruns de discussão;
 - Compartilhamento de arquivos e redes Peer-To-Peer;
 - Sistema de



Relacionamento tais como Orkut, Facebook, MySpace, LinkedIn, etc; - Sistemas de envio de e-mail em massa, auto responders ou venda de listas de e-mail.

Os presentes termos são aplicáveis em caráter especial aos planos de hospedagem, porém quaisquer condições aqui descritas invalidam as condições e termos expressos em nosso Contrato de Prestação de Serviços de Hospedagem de Sites, servindo apenas como aditivo ao mesmo.

POLÍTICA DE SEGURANÇA E PRIVACIDADE

O desenvolvimento sustentável e equilibrado da Internet, bem como suas perspectivas futuras, passam necessariamente por uma filosofia de trabalho que não é permitido aos usuários / assinantes, na utilização dos serviços e infra-estrutura da Universo Informatizado!:

- O usuário / assinante da Universo Informatizado! compromete-se a manter de maneira confidencial, não repassando a terceiros, o seu login e senha de acesso aos serviços Universo Informatizado!;
- Manter a integridade e a veracidade das informações contidas na infra-estrutura da Universo Informatizado!;
- Não armazenar, promover ou transmitir conteúdo que incite à violência;
- Fazer uso de recursos ou da infra-estrutura que vá contra os princípios constitucionais ou que infrinjam a legislação brasileira em vigor;
- Transmitir ou divulgar qualquer tipo de material que constitua algum tipo de ameaça à integridade física de outrem;
- Promover, armazenar ou divulgar material que traga conteúdo referente à pornografia infantil, material racista ou qualquer outro que viole a legislação brasileira em vigor;
- Propagar vírus de computador, programas invasivos como vermes (worms) ou cavalos-de-tróia (trojans) ou quaisquer outras formas de programas de computador, que possam causar danos permanentes ou temporários nos equipamentos do destinatário, ou dar acesso às suas informações internas;
- Transmitir tipos ou quantidades de dados que causem falhas em serviços ou equipamentos pertencentes à infra-estrutura da Universo Informatizado! ou demais usuários da Internet;
- Utilizar a infra-estrutura da Universo Informatizado! para obter acesso não autorizado a dispositivos de comunicação, informação ou computação de terceiros;
- Tentar falsificar endereços de máquinas, de rede ou de correio eletrônico, com intuito de responsabilizar terceiros ou ocultar a própria identidade ou autoria;
- Acessar, alterar ou corromper dados e informações de outros usuários;
- Violar a privacidade de outros usuários;
- Divulgar por qualquer meio informações que permitam acesso à infra-estrutura da Universo Informatizado! por pessoas que não sejam os responsáveis diretos ou administradores do(s) serviço(s) contratado(s);



- Enviar por e-mail, listas de discussão, fóruns e formas similares de comunicação, mensagens não solicitadas (SPAM) ou mensagens em massa, sejam elas de cunho comerciais ou não;
- Enviar grande quantidade de mensagens idênticas a um único destinatário, fazendo uso do correio eletrônico (mail bombing)
- Infringir copyright, direito autoral ou intelectual alheio, através da reprodução de material sem prévia autorização do proprietário.
- É vetado o uso da infra-estrutura da Universo Informatizado! para qualquer finalidade que não seja aquela estritamente definida no contrato de prestação de serviço respectivo.

O não cumprimento ou violação de um dos termos acima propostos, pode incorrer em uma ou mais das seguintes sanções:

- O usuário / assinante poderá ser notificado por escrito, sendo solicitada a regularização de sua situação para enquadramento às políticas descritas acima;
- Caso as medidas sanatórias não sejam tomadas de imediato, o assinante / usuário estará sujeito a ter seu contrato de fornecimento de serviços, cancelado unilateralmente, sem ônus para o cancelante;
- Caso o infringimento de qualquer das políticas acima, também signifique infringimento à legislação brasileira em vigor, os dados do usuário / assinante poderão ser disponibilizados às autoridades competentes;

Compromissos que a Universo Informatizado! estabelece para com o assinante / usuário, a fim de garantir sua segurança e privacidade: O desenvolvimento sustentável e equilibrado da Internet, bem como suas perspectivas futuras, passam necessariamente por uma filosofia de trabalho que não é permitido aos usuários / assinantes, na utilização dos serviços e infra-estrutura da Universo Informatizado!:

1. Não divulgar sem prévia autorização, quaisquer dados pessoais do usuário / assinante que venha a se cadastrar em nossas páginas de contratação de serviços;
2. Não comercializar dados pessoais do usuário / assinante que venha a se cadastrar em nossas páginas de contratação de serviços;
3. Não fornecer acesso ou permitir que funcionários da Universo Informatizado! possam acessar bancos de dados do usuário / assinante, que porventura estejam hospedados em nossos servidores;
4. Não enviar mensagens de aspecto comercial ou não de terceiros ao correio eletrônico (e-mail) do usuário / assinante, sem que o mesmo tenha solicitado;
5. Disponibilizar alternativa de cancelamento ao usuário / assinante - a qualquer momento - do envio de material informativo por e-mail (Newsletter, boletins, relatórios, etc) solicitado anteriormente;
6. A Universo Informatizado! compromete-se a utilizar cookies apenas para controle interno de audiência e de navegação. Tal procedimento jamais deverá ser usado para controlar, identificar ou rastrear preferências do usuário / assinante, salvo quando este desrespeitar alguma das políticas de segurança constantes do presente termo específicas de cada serviço prestado pela Universo Informatizado!;



7. A Universo Informatizado! compromete-se a utilizar as tecnologias ao seu dispor a fim de assegurar a integridade dos dados confiados pelo usuário / assinante, através de backups periódicos. Entretanto, a Universo Informatizado! não é responsável pelo permanente armazenamento dos dados de backup, cabendo ao usuário / assinante essa responsabilidade.

POLÍTICA DE E-MAIL

O advento da Internet, suas ferramentas, serviços e características, trouxe uma série de benefícios e facilidades ao nosso cotidiano. Entretanto, os mesmos motivos que alavancaram o uso e o sucesso da Internet, propiciaram a expansão de atividades cuja finalidade e meios usados, também caracterizam os problemas da rede mundial. Um deles e que serve a propósitos questionáveis e até em determinadas circunstâncias, pouco éticos, é o SPAM. Segundo o antispam.br - site mantido pelo Comitê Gestor da Internet no Brasil (CGI.br) que trata sobre o assunto – “SPAM é o termo usado para referir-se aos e-mails não solicitados, que geralmente são enviados para um grande número de pessoas. Quando o conteúdo é exclusivamente comercial, esse tipo de mensagem é chamada de UCE (do inglês Unsolicited Commercial Email)”

Há várias razões para se combater o SPAM e vê-lo como uma fonte de problemas na Internet. Algumas razões são subjetivas e, portanto, questionáveis. Outras são bastante objetivas e são as que procura remos tratar aqui. A Universo Informatizado! de acordo com suas políticas e princípios que norteiam sua conduta, repudia, coíbe e participa de modo ativo na tentativa de diminuir a quantidade de SPAM circulante na rede. Por esta razão, redigimos a presente política de e-mails, a qual tem por objetivo estabelecer de modo claro e direto nossa postura a respeito do assunto e para utilização dos nossos servidores.

LIMITE DOS SERVIDORES DE E-MAILS:

- Cada conta de hospedagem tem o direito de enviar até 100 e-mails por hora. Estas mensagens tem um caráter exclusivamente de comunicação empresarial e pessoal, trocas de informações, envios de arquivos, consultas, etc.
- O limite de conexões ao POP3 é de 100 por hora. Acima desse valor, ocorrerá erro de autenticação na conta e só retornará a normalidade assim que o ciclo de uma hora. Para evitar o erro, acesse as propriedades do seu programa de e-mail e aumente o envio e recebimento automático para no mínimo 10 minutos.
- Para cada nova mensagem utilizando o webmail ou qualquer programa de e-mail como Outlook, Thunderbird, Eudora, etc., o servidor aceita até 100 destinatários no campo “cc” ou “cco”.
- Todas as contas de e-mails não possuem limites para recebimento de mensagens no POP3 ou IMAP.
- Cada mensagem recebida ou enviada pode ter um tamanho de 20MB.

REGRAS PARA ENVIO DE E-MAILS EM MASSA:

- Se estiver usando um sistema para envio de lista de e-mail, você deve limitar o envio em 1 disparo a cada 6 segundos.
- Enviar no máximo 500 e-mails durante o dia. Acima desse valor, só será permitido o envio no período das 19:00 até as 7:00 durante a semana e aos sábados, domingos e feriados o dia inteiro.



- Envios acima de 1000 destinatários, será necessário um servidor dedicado.
- Para realizar o disparo, você deverá estar de acordo com o código de autorregulamentação para a prática do e-mail marketing, que pode ser visto em (<http://www.capem.org.br/>).

SERÃO CONSIDERADAS PRÁTICAS DE SPAM:

- A captação de endereços de e-mail - por qualquer forma que seja - e o seu uso para envio de mensagens não solicitadas usando os servidores da Universo Informatizado!.
- Listas de endereços de e-mail que tenham sido conseguidas por meio de terceiros e usadas para envio de conteúdo de qualquer natureza.
- Envios solicitando autorização para cadastramento e envio de newsletter, divulgações, promoções, propostas ou quaisquer conteúdos similares sem consentimento do destinatário.
- Disparos sucessivos de mensagens ou mensagens para múltiplos destinatários, usando toda a cota destinada à conta de hospedagem em uma hora, em caráter freqüente.
- Envios usando scripts de envio em massa em intervalos inferiores a 6 segundos entre cada e-mail.
- Todo envio autorizado que não contiver uma maneira pela qual o destinatário possa cessar o envio e descadastrar-se.
- Oferecer, vender, alugar ou qualquer forma de cessão de listas usando os domínios hospedados em nossos servidores.
- Além dos aspectos acima citados, ainda adotamos o código criado e mantido por diversas entidades do setor e disponível em (<http://www.capem.org.br/>).

DESRESPEITO A POLÍTICA DE E-MAIL:

A não observância de qualquer dos itens aqui contidos, dependendo das características das infrações, poderá resultar sem aviso prévio em:

1. Redução da cota de envio da conta
2. Suspensão da conta de hospedagem
3. Encerramento da conta de hospedagem

A Universo Informatizado! adotará todas as medidas técnicas ao seu alcance a fim de evitar o uso de sua infraestrutura para o envio, trânsito ou armazenamento de spam, incluindo o bloqueio de remetentes ou servidores de e-mail de outros domínios, pelo tempo que considerar necessário, ou até que os responsáveis pelo domínio responsável pela prática, adotem medidas a fim de coibir o SPAM e as comprovem de maneira satisfatória.

Reiteramos que todas as medidas e regras aqui mencionadas, têm como objetivo não apenas evidenciar as vantagens da Internet, como também minimizar seus problemas.



- Além disso, para que possamos continuar oferecendo serviços com ótimos padrões de qualidade e desempenho, não podemos permitir que usuários acarretem prejuízos aos demais clientes que compartilham o mesmo servidor.

A prática de SPAM tem constituído um assunto delicado e extenso, sobre o qual empresas e entidades no mundo inteiro têm se debruçado a fim de garantir um controle rígido e ético, uma vez que recursos de toda natureza – financeiro, humano, tecnológico, infra-estrutura – têm sido gastos nessa batalha. A Universo Informatizado! é uma empresa cuja preocupação e cuidados no sentido de assegurar sua parcela de contribuição a esse movimento, está entre os principais alicerces que fundamentam sua filosofia de trabalho. O que é SPAM?

A princípio, toda mensagem enviada para um ou vários destinatários que não a solicitaram é considerada spam. Geralmente, este tipo de e-mail contém propaganda de um determinado produto ou site. Mas mensagens não solicitadas como correntes, abaixo-assinados e piadas também são dentro de um determinado contexto, consideradas como spam.

O que significa a palavra "SPAM"? Spam é o nome de uma variedade de carne de porco em lata, da empresa norte-americana Hormel Food. O termo virou sinônimo de incômodo em 1970, em um dos episódios do grupo humorístico inglês Monty Python, no qual um grupo de vikings repetia incansavelmente a palavra "spam", importunando todos que estavam no bar. Quando a Internet surgiu, o termo spam virou sinônimo de mensagens indesejadas.

POLÍTICAS DE CONTEÚDOS

Não serão aceitos conteúdos pornográficos, ou todo e qualquer material para maiores de 18 anos.

A Universo Informatizado não se responsabilizará por conteúdos que posteriormente vier a ser inseridos em seu site sem a nossa supervisão, lembrando que após sermos notificados de conteúdos impróprios seja ele de qualquer que for sua categoria, ocasionará a suspensão imediata de seu site.

POLÍTICAS DE SERVIÇOS

Criação de logomarcas

Ao contratar a criação de uma logomarca, não estará incluso a criação de um mascote ou vetorização de personagens dentro do mesmo valor orçado, pois o nível de complexidade na criação do mesmo é diferente. Caso o cliente solicitar a criação de um mascote sem que antes da contratação venha nos comunicar, teremos de refazer o orçamento para este serviço.

Serviços personalizados: templates, logos, panfletos, banners e outros

Faremos até três propostas para aprovação, caso nenhuma das mesmas sejam aprovadas pelo cliente mesmo após alterações realizadas, não haverá devolução de valores, pois gostar ou não de uma prestação de serviços que envolva serviços de webdesign é totalmente relativo, o que é ruim para uns, é excelente para outros, uma vez que o serviço foi executado, o valor não poderá ser devolvido.

POLÍTICAS DE PROMOÇÕES

Realizamos diversas promoções incluindo descontos e diversos prêmios através das redes sociais, e-mails e outros meios, **cada promoção terá seu regulamento individual**, pois serão diferenciadas uma das



outras. Antes do indivíduo participar de uma determinada promoção, deverá ler o regulamento da promoção em questão, e aceitar as condições estipuladas incondicionalmente antes de participar da mesma.

Em todas as nossas promoções encontra-se um regulamento minuciosamente explicado incluindo os custos para serviços paralelos que serão necessários para o funcionamento do site. Os ganhadores selecionados ou sorteados de qualquer promoção que seja, deverá aceitar nossas políticas de uso descritas em nosso site sem qualquer exceção, caso não aceite uma ou mais cláusulas, abra mão da premiação que ganhou e conceda a outro participante do qual aceite as condições do regulamento e políticas de uso de nosso site.

Vale observar que nem todas as promoções onde incluir um site como prêmio, o mesmo terá seu layout personalizado, e as alterações serão feitas de acordo com as possibilidades de nossos sistemas. Independente do usuário ser selecionado ou sorteado em nossas promoções (yes ganhei, sorteie-me ou outros), não damos o prêmio em dinheiro em nenhuma hipótese, se o usuário não desejar o site, este prêmio será passado a outro usuário da promoção.

Conforme as regras de nossos sorteios o prêmio é um site, e não inclui serviços de hospedagem ou registro de domínio, serviço pelo qual deverá haver fidelidade com nossa empresa enquanto o site estiver ativo. O cliente pode solicitar o cancelamento do serviço a qualquer instante, e o site caso o cancelamento for definitivo é repassado a outro usuário da promoção.

Devido ao fato do site ser entregue por meio promocional, o usuário não terá direitos sobre o template, sistema ou imagens do site, podendo este site ser repassado a outro usuário da promoção, caso as imagens forem enviadas pelo usuário, neste caso o cliente terá os direitos autorais das imagens devidamente respeitados.

POLÍTICAS DE PAGAMENTOS

Sobre pagamentos não realizados referentes aos nossos serviços em geral

1- Independente do serviço contratado (Criação de sites, lojas virtuais, hospedagem, registro de domínios e outros) o cliente terá o prazo de 10 dias após o vencimento para efetuar o pagamento, caso o mesmo não seja identificado, o serviço em questão será temporariamente desativado até a confirmação de pagamento. Se os valores pendentes não forem quitados dentro do período de 30 dias, a conta do cliente junto a todos os arquivos serão excluídas de nosso servidor, e para o serviço de hospedagem e manutenção para que a conta seja reativada terá um custo para R\$160,00 mais custos pendentes. Este valor não se trata de uma multa, mas sim devido ao fato de termos que criar a conta novamente, fazer uploads de arquivos, reinstalar e reconfigurar todo o sistema e serviços desativados.

2- Quando o cliente efetuar o pagamento, deverá obrigatoriamente confirmar através de uma das opções a seguir: Pagamento identificado, envio de email com todos os dados do depósito (banco, dia, horário, valor e número de identificação do depósito), envio do comprovante anexado, ou através de nosso site pelo formulário de confirmação de pagamento. Caso o cliente não confirmar o seu pagamento através de uma das formas disponíveis, não haverá meios de identificar o mesmo, e o site será temporariamente desativado até que o pagamento seja identificado.



3- Quando o cliente contrata o serviço de criação de sites e lojas virtuais, geralmente (com raras exceções), o site é concluído no período de 20 a 30 dias, e estará pronto para utilização. Mesmo que venha surgir algumas alterações no layout solicitadas pelo cliente, o mesmo deverá pagar o valor da parcela pendente referente a criação do site, loja virtual, manutenção e outros.

Independente das possíveis modificações que surgirem com o decorrer dos dias, o site já estará ativo, o cliente já terá acesso a gerenciar seu conteúdo, o site poderá ser utilizado normalmente, estará hospedado, gerando custos, portanto o cliente deverá estar em dia com o pagamento. Caso o pagamento não for realizado, o site será temporariamente desativado conforme a clausula 1 das políticas de pagamento.

4- O pagamento para criação de logo, panfletos, banners e outros serviços, deverá ser feito na entrega do serviço, independente da aprovação imediata ou não por parte do cliente, possíveis alterações ou até novas propostas continuarão sendo feitas se o cliente julgar necessário.

5- Caso houver um saldo devedor referente a criações de banners, templates, serviços de divulgação e outros, e não forem pagos na entrega dos trabalhos contratados, os serviços online ativos serão desativados temporariamente (na maioria das vezes incluindo o serviço de hospedagem). A desativação temporária dos serviços permanecerá até que o cliente efetue o pagamento das dívidas pendentes. A desativação da hospedagem é devido ao fato de que nossos serviços online são em sua maioria vinculados a utilização da hospedagem, principalmente se tratando de serviços de divulgação, onde inclui a hospedagem dos banners, template para email marketing, arquivos de programação como xml dentre outros, por este fato inclui-se a desativação temporária da hospedagem em casos de dívidas pendentes.

Sobre solicitação de alterações do layout (template) do site ou anuncio.

O cliente terá o prazo de até 30 dias após a entrega do serviço, para solicitar alterações no layout do site, banner ou anuncio, após os 30 dias qualquer alteração no visual do site ou serviço em questão será cobrado a parte mediante um orçamento baseado nas solicitações realizadas pelo cliente.

Sobre o envio da segunda via do contrato

Quando fechamos contrato com o cliente o mesmo deverá assinar e enviar a segunda via do contrato por correio ou anexado via email, caso contrario o mesmo não terá qualquer valia, e o cliente perde os direitos sobre o serviço contratado ocasionando a suspensão do mesmo.

POLÍTICAS DE DEVOLUÇÃO

Sobre desistência da contratação de serviços, e solicitação de devolução de valores já pagos.

1- No caso de desistência por parte do cliente na contratação da criação do site ou de outros serviços (divulgação, webdesign e outros), não trabalhamos com devoluções total ou parcial, se após a entrada do valor ou no decorrer dos meses seguintes o cliente desistir do serviço contratado, o valor já pago não será devolvido.



A razão da não devolução, é devido ao fato de existirem custos do início ao fim do projeto, como: Registro de domínio, abertura e configurações da conta de hospedagem, investimento nas criações do template, banner e outros.

2- No caso do cliente não gostar de nossa proposta visual relativas a sites, lojas virtuais, logos, templates e outros, iremos fazer uma nova proposta, mas se após algumas diferentes propostas o cliente não aceitá-las e desejar desistir do serviço contratado, não acontecerá devolução total ou parcial dos valores já pagos. O fato do cliente gostar ou não de uma proposta visual (layout - template) é muito relativo, o que é considerado ruim para uns, pode ser excelente para outros. Cabe ao cliente analisar nosso portfólio antes da contratação de nossos serviços, e ver se aprecia nossos trabalhos antes de efetuar a contratação, pois nosso padrão de qualidade é sempre o mesmo.

3- Se a Universo Informatizado receber do cliente um valor semestral ou anual de hospedagem e manutenção, e antes do prazo pago por alguma razão não houver condições de prestar o serviço contratado, neste caso em questão nos comprometemos a devolver o valor referente aos meses posteriores já pagos antes de encerrar os serviços. A Universo Informatizado também se compromete a avisar o cliente com 20 dias de antecedência sobre o encerramento do serviço em questão.

Sobre nosso sistema gerenciador de conteúdo

- Utilizamos diferentes sistemas gerenciadores de conteúdo, dentre eles sistemas Open Source CMS (Prestashop, Joomla e outros). Mediante a solicitação do cliente damos o direito ao cliente de testar e conhecer o sistema gerenciador e ferramentas antes da contratação.

Pagamentos através do PagueSeguro:

O cliente poderá parcelar o valor parcial ou total de seu site através do PagueSeguro, mas o prazo para entrega do site não será de 15 dias e sim de 20 a 30 dias. No caso de disputas abertas obrigando a entrega do site em 15 dias, fica aqui claro que o cliente é sempre avisado a começar desta política de uso que o prazo para entrega do site é de 20 a 30 dias, e não 15 dias.

Oferecemos o PagueSeguro ao cliente não como garantia de entrega do serviço em poucos dias, mas sim para facilitar o pagamento do cliente com um número maior de opções para que o mesmo efetue seu pagamento.

Sobre a solicitação de ferramentas não inclusas no orçamento do site

1- Ao contratar um site o cliente estará ciente dos módulos e ferramentas que o site irá possuir. Todo e qualquer módulo ou ferramenta não presente no plano contratado do qual for solicitado posteriormente, serão analisadas as possibilidades da instalação do mesmo, e caso seja possível, tal serviço será orçado individualmente.

2- Para o caso de sites criados sobre sistemas open source cms, existirão casos onde não teremos a possibilidade de atender a solicitação de implantação de determinado módulo, mas caso esteja dentro de



nossas possibilidades poderemos apresentar um orçamento para criação de um sistema novo e diferenciado ao cliente, que possa atender as necessidades em questão.

Sobre o acesso total aos arquivos do site (via cpanel e ftp)

Quando o cliente cria o site conosco, o mesmo só terá acesso aos arquivos do site via cpanel e ftp após o pagamento total do site, antes disto o cliente apenas terá acesso a seção administrativa de gerenciamento de conteúdo do site.

Sobre clientes com plano de fidelidade no serviço de hospedagem

Clientes pelos quais tiverem um contrato de fidelidade de hospedagem, vindouros de promoções, sorteios e outros, não terá acesso ao cpanel ou ftp, uma vez que entregar tais dados é dar a total possibilidade da transferência de arquivos para outro servidor. A movimentação de imagens e conteúdo é possível quase na totalidade através do acesso administrativo do site, mas se houver alguma exceção e o cliente desejar que venhamos incluir arquivos no servidor, o mesmo deverá envia-los a nossa equipe para que venhamos fazer o upload dos arquivos desejados.

Sobre o prazo de entrega de nossos serviços.

1- Nossa missão é cumprir os prazos estabelecidos para os clientes, dos quais poderão ser prorrogados em comum acordo.

2- O prazo de entrega que for estipulado ao cliente, será contado a partir do momento que o cliente envia **todo o material solicitado** para darmos o início da execução do mesmo. Vamos dar um exemplo:

1º O cliente contrata a criação de um site cujo o prazo para entrega é 30 dias.

2º Após a confirmação do pagamento enviamos as solicitações iniciais para a criação do site.

3º O cliente demora o prazo de **15 dias** após o pagamento para enviar o material para o início das criações, e neste caso só receberá o site 45 dias após ter efetuado o pagamento, pois levou 15 dias para enviar o conteúdo necessário para criação, e o prazo de 30 dias para entrega se iniciou após o envio do material solicitado.

3- Caso ocorra um atraso na entrega do site, e este atraso não tenha sido ocasionado por parte da Universo Informatizado, após os 30 dias o valor de hospedagem será cobrado normalmente, e isto se deve ao fato da hospedagem estar ativa e em total funcionamento, com o espaço alugado e reservado, gerando os custos do servidor independente do site estar visível ao público.

POLÍTICAS DO SERVIÇO DE ENVIO DE EMAILS - Newsletter

1- Ao contratar nosso serviço de newsletter, não garantimos a chegada de todos e-mails aos destinatários, pois um email pode deixar de chegar a uma caixa de mensagem por diversos motivos, dentre



eles: Endereço do email errado, conta de email encerrada, caixa de email cheia, configurações específicas do email que impedem a entrega correta do mesmo, dentre outras razões.

2- Após o email marketing enviado, não garantimos a venda de produtos divulgados ou sucesso das campanhas realizadas, pois o sucesso de uma campanha depende de inúmeros fatores, nossa responsabilidade fica unicamente em fazer os envios contratados.

3- Não trabalhamos com vendas de emails e nem aceitamos em hipótese alguma o envio de emails não solicitados, caso chegar ao nosso conhecimento que o cliente esta aderindo tais práticas, poderá sofrer penalizações, inclusive o encerramento de sua conta sem aviso prévio.

Período de férias

Todos os anos durante o período de 15 a 30 dias seguidos ou não, temos recesso, onde não efetuamos atualizações em nossos sites, e quando as efetuamos leva-se um período maior para entrega das mesmas nestes períodos atendemos com prioridade casos emergenciais.

POLÍTICAS DE ENCERRAMENTO DA PRESTAÇÃO DE NOSSOS SERVIÇOS.

(Hospedagem, Manutenção e outros)

1- Se o cliente fez o seu site conosco, o mesmo só poderá hospedar com outra empresa após o serviço de criação de site contratado estar devidamente quitado, o cliente também não poderá ter qualquer dívida conosco em aberto.

2- Quando o cliente por qualquer que seja a razão transferir seu site para outra empresa, ficaremos totalmente isentos de toda e qualquer responsabilidade com o site, independente de qual problema ou questão for referente ao mesmo. Toda e qualquer problema deverá ser resolvido pela nova empresa contratada pelo cliente.

3- A Universo Informatizado também poderá deixar de prestar serviços ao cliente o avisando previamente 20 dias antes, para que o mesmo procure uma nova empresa para prestar os serviços de manutenção e hospedagem do site.

POLÍTICAS DE DIREITOS AUTORAIS

Direitos de imagens e produtos licenciados

1- Fica por total responsabilidade de o cliente nos passar as imagens para criação do site no momento da contratação, cujo o cliente deverá ser o proprietário dos direitos autorais. Caso o cliente desrespeitar os direitos autorais de terceiros, deverá responder judicialmente sem responsabilizar a Universo Informatizado em momento algum.

O mesmo vale para as atualizações praticadas no site, o cliente deverá estar atento aos direitos autorais das imagens inseridas nos banners, artigos e textos em geral, programas e outros. Não temos como fiscalizar as



centenas de sites hospedados conosco, e nem mesmo identificar quais materiais tem ou não seus direitos autorais válidos, o cliente deverá ser o único responsável pelas suas atualizações.

2- É vetado o armazenamento de arquivo de qualquer natureza (música, filme, livro, software, programa de TV, imagem, etc), que esteja protegido por Leis de Direito Autoral, mesmo que o arquivo mencionado tenha papel fundamental no funcionamento ou na composição do conteúdo do site.

3- Não apoiamos ou aceitamos em hipótese alguma o uso de softwares piratas para download nos sites hospedados conosco, seja este site criado conosco ou não, se os mesmos forem detectados, o site em questão poderá ser desativado sem aviso prévio. Fica claro que não temos como monitorar todos os sites hospedados em nossa rede, mas se recebermos uma denúncia ou detectarmos irregularidades, tomaremos as devidas providências.

SOBRE DOMÍNIOS OU EMPRESAS SOBRE NOTIFICAÇÕES OU PROCESSOS JUDICIAIS.

A Universo Informatizado não continuará hospedando sites ou domínios envolvidos em processos jurídicos, a partir do momento que tivermos o conhecimento do fato, o cliente será convidado a transferir o seu site a outra empresa de hospedagem. A razão disto se deve ao fato de que em alguns casos ao hospedar sites com problemas judiciais, poderemos ser envolvidos em possíveis processos por convivência ou casos do gênero.

Atendimento

1- A Universo Informatizado atende por email, msn e telefones de segunda a sexta (exceto feriados) das 9:00 as 17:30, mas não nos responsabilizamos em estar disponíveis ou em funcionamento ao mesmo tempo em todas as formas de contato. Se a tentativa de comunicação falhar em uma das opções de contato, o cliente deverá tentar nas outras opções. A melhor forma de comunicação para receber sua resposta é por email, do qual poderá levar de 1:00hr a 48:00 horas para ser respondido. Caso estivermos em período de recesso e a solicitação não se tratar de uma questão emergencial, o prazo para resposta poderá ser prorrogado.

Manutenção do site

1- Os serviços inclusos na manutenção do site são os seguintes: Atendimento online por msn, telefone e email, chat, backups periódicos do site, hospedagem, e soluções de eventuais problemas de funcionamento do site. Para clientes que criarem seu site conosco, o serviço de manutenção inclui a criação de vídeos tutoriais ensinando o manuseio do painel administrativo do site. Para o caso de problemas que surgirem na programação do site, poderá existir custos para solução do mesmo, cada caso será avaliado individualmente.

2- A solução de eventuais problemas no site do cliente, poderão ser resolvidos a curto, médio ou longo prazo, o tempo de manutenção irá depender do problema em questão.

3- Na solicitação por parte do cliente referente a inclusão de novos módulos (ferramentas), será estudada a possibilidade de se atender a solicitação, e caso for possível atende-la, será feito um orçamento para cada serviço individualmente.



4- É de responsabilidade do cliente a administração do site, como a inclusão de textos, fotos, cadastro de produtos e outros, mas poderá ser solicitado um orçamento para inclusão dos mesmos caso o cliente assim o desejar.

5- No serviço de manutenção do site não inclui criação de novo layout, caso o cliente desejar tal serviço será enviado um orçamento para execução do mesmo.

6- Quando desenvolvemos o site de nossos clientes, não vendemos planos que não incluam a manutenção dos mesmos, pois é uma necessidade básica. Quando o cliente vem de outra empresa, somente teremos que prestar o serviço de hospedagem, e o cliente poderá escolher planos sem a manutenção, pois já haverá uma empresa cuidando da manutenção do site dispensando assim a necessidade deste serviço com nossa empresa.

Sobre a necessidade de atualização, manutenção ou reinstalação de módulos ou troca de sistema.

1- Ao longo dos meses ou anos, faz se tornar obrigatório em alguns casos a atualização de módulos de alguns sites para que os mesmos continuem ou voltem ao seu funcionamento (ex: atualizações de segurança).

Se atualização exigida for grandiosa, o site poderá ter a necessidade de receber modificações em maiores escalas, o cliente poderá até receber a proposta de criação de um novo sistema caso as modificações necessárias sejam em grandes proporções, e o conteúdo anteriormente instalado terá que ser reinstalado, seja textos, fotos, produtos para o caso de lojas virtuais, e outros conteúdos em geral.

2- Para o caso de manutenções que vier a exigir, reinstalações, atualizações em módulos ou troca do antigo sistema por um novo, tais serviços poderão ter custos ou não, cada caso será analisado individualmente, e tais atualizações não estão inclusos no serviço de manutenção do site.

Prazos para atualizações de sites

1- As pequenas atualizações solicitadas pelo cliente serão efetuadas dentro do período de 3 a 5 dias uteis

2- Atualizações de escalas consideradas maiores não podemos apresentar um prazo específico para entrega, poderão levar dias ou semanas serem efetuadas.

3- Solicitações de atualização no site deverão ser feitas unicamente por email. Telefone e msn serão meios de contato para retirar duvidas básicas referentes a contratação de novos serviços ou serviços recém contratados.

POLÍTICA ANTI-SPAM



A Universo Informatizado! é rígida e terminantemente contra a prática do SPAM e, a despeito de qualquer alegação ou sob qualquer circunstância, não permitimos que nossos usuários, assinantes e parceiros se utilizem de nossa infra-estrutura, sejam os servidores de e-mails - para o envio de mensagens de e-mail não solicitadas, ou não consentidas previamente ou ainda recepção de retorno - sejam os domínios por nós hospedados, para atos relacionados a esta prática. Enquadram-se na classificação de SPAM, mensagens de e-mail não solicitadas e/ou consentidas previamente, encaminhadas aos seus assinantes e usuários, que tenham por finalidade:

- Enviar publicidade para promoção de produtos, serviços ou entidades, de natureza comercial ou não, com ou sem fins lucrativos;
- Remeter mensagens em massa, não solicitadas, ou não consentidas previamente, a um grupo de pessoas;
- Divulgar ou enviar cadeia de mensagens eletrônicas;
- Oferecer ou disponibilizar, para qualquer finalidade, lista de endereços eletrônicos.

Também não são autorizadas as seguintes práticas:

- Uso da infra-estrutura Universo Informatizado! para o trânsito de mensagens de e-mail com cabeçalhos inválidos ou alterados com intuito de dificultar ou impedir a identificação de sua origem, ou ainda mensagens enviadas através de servidores de e-mail de terceiros, sem a autorização dos respectivos responsáveis (relaying);
- Envio de mensagens de e-mail destinadas aos assinantes ou usuários e assinantes Universo Informatizado!, em desacordo com as "Normas de Segurança e Privacidade";
- Utilização dos computadores e redes de computadores da Universo Informatizado! para a coleta de endereços de e-mail dos seus assinantes, usuários e parceiros, com a finalidade direta ou indireta de envio de spam.

POLITICAS ANTSPAM

A Universo Informatizado! adotará todas as medidas técnicas ao seu alcance a fim de evitar o uso de sua infra-estrutura para o envio, trânsito ou armazenamento de spam, incluindo o bloqueio de remetentes ou servidores de e-mail de outros domínios, pelo tempo que considerar necessário, ou até que os responsáveis pelo domínio responsável pela prática, adotem medidas a fim de coibir o SPAM e as comprovem de maneira satisfatória.

A Universo Informatizado! poderá tomar as medidas judiciais cabíveis para impedir o envio de SPAM aos seus assinantes, usuários, parceiros ou demais internautas, o trânsito ou armazenamento de SPAM em sua infra-estrutura, bem como o uso indevido da mesma, a fim de assegurar o ressarcimento pelas perdas e danos causados por referidos atos.

A eventual demora por parte da Universo Informatizado! em reprimir qualquer ação de terceiros, usuários, assinantes e parceiros, não autorizada por esta política, não deverá ser interpretada como desistência da aplicação da presente política nem tampouco da anuência do Universo Informatizado! na prática de SPAM.

Assinantes, usuários, parceiros e demais internautas que se sentirem prejudicados pelo recebimento de SPAM podem efetivar denúncia pelo e-mail contato@universoinformatizado.com.br A Universo



Informatizado! contatará assinantes, usuários e parceiros que praticarem o SPAM, quando a mensagem for:

- Comprovadamente enviada através de um de nossos servidores de SMTP, prejudicando a performance do servidor, causando lentidão na entrega de mensagens processadas;
- Enviada por outro servidor de SMTP, que não o da Universo Informatizado!, mas informando um endereço de e-mail de retorno de nosso servidor;
- Encaminhada através de outro servidor de SMTP, que não o da Universo Informatizado!, mesmo quando o endereço eletrônico de retorno não for um e-mail de nosso servidor, porém se averiguarmos que haja qualquer tipo de referência ao site hospedado em nossos servidores, seja essa referência através da própria indicação do site, ou por intermédios de links disponibilizados na mensagem. Procedimentos que serão adotados caso identifiquemos a prática de SPAM:
- Quando constatada hipótese de prática de SPAM, o responsável pelo domínio será notificado por escrito, comprometendo-se a cessar imediatamente o envio das mensagens, e será advertido a não mais realizar este tipo de prática;
- Para os casos de caso de reincidência, o domínio responsável ou referenciado pelo SPAM será suspenso, ou seja, site e e-mail deixarão de funcionar.
- A não adoção de conformidade com as regras e práticas aqui propostas, serão suficientes para que a Universo Informatizado! assegurar a adoção das medidas judiciais cabíveis para ressarcimento pelas perdas e danos causados por referidos atos. De maneira inconsciente ou até mesmo consciente, a pessoa ou empresa que promove a prática do SPAM, também está prejudicando a si própria, uma vez que as seguintes situações podem ocorrer:
- Faz uso de um serviço que poderá apresentar falhas inclusive para no seu uso próprio, devido a sobrecarga do sistema que não tenha sido devidamente concebido para tanto.
- O servidor de e-mails de onde saíram as mensagens consideradas SPAM, pode ser incluso em listas negras de servidores de DNS de forma que, qualquer mensagem provenientes do mesmo, não sejam mais recebidas ou distribuídas.
- Os demais usuários, assinantes e parceiros que eventualmente compartilhem do mesmo servidor, serão prejudicados, uma vez que o bloqueio do recebimento, por parte de alguns provedores e servidores de DNS, será válido para o servidor como um todo (seu IP), e não apenas para o domínio que realizou o envio de mensagens não solicitadas.

CONSIDERAÇÕES FINAIS: Caso você prezado internauta, não tenha entendido alguma de nossas políticas de uso, entre em contato conosco e teremos o maior prazer em tirar todas as suas dúvidas. Lembramos que aos presentes clientes que não concordaram com uma ou mais políticas de uso descritas neste documento, tem o total direito de solicitar o encerramento de qualquer uma de nossas prestações de serviços a qualquer instante e sem necessidade de aviso prévio. Lembramos que enquanto permanecer utilizando nossos serviços, significa que concorda sem exceção com todas as nossas regras e políticas de uso. Desde já agradecemos a sua dedicação em ler nossas políticas de uso, e estamos disponíveis em esclarecer toda e qualquer dúvida.