

Termos de Uso e Serviço

Ao contratar qualquer produto ou serviço oferecido pelo grupo de empresas representado pela **Mega Web Host LTDA**, incluindo, mas não se limitando à **OTH HOST**, você declara que leu, compreendeu e concorda com todos os termos e condições descritos neste documento.

Este documento será hospedado e administrado pela **OTH HOST**, empresa integrante do grupo **Mega Web Host LTDA**, reafirmando o compromisso com a transparência e a qualidade dos serviços prestados.

Cláusula 1 – A Empresa

Os presentes Termos de Utilização e Prestação de Serviços referem-se à empresa registrada sob o CNPJ **52.156.661/0001-04**, cuja razão social é **Mega Web Host LTDA**, representada pelo nome fantasia **Mega Web Host**. A empresa opera através de um grupo de empresas, onde a **OTH HOST** é uma das suas representações. Os serviços prestados por este documento são oferecidos através do website oficial da **OTH HOST**, acessível pelo endereço eletrônico **othhost.com.br**.

A Mega Web Host LTDA reafirma seu compromisso em oferecer serviços de hospedagem e soluções em computação em nuvem com transparência, segurança e qualidade, garantindo que todas as operações estejam em conformidade com os termos aqui apresentados.

Cláusula 2 – Conteúdo Não Permitido

Em nenhuma hipótese será permitido o uso dos seguintes softwares, aplicativos ou códigos nos servidores da **Mega Web Host LTDA**, representada pelo nome fantasia **Mega Web Host**, ou em sua empresa do grupo **OTH HOST**:

- Qualquer aplicativo que possa prejudicar outros usuários do serviço;
- Qualquer aplicativo ou código malicioso que tenha como objetivo burlar alguma limitação imposta pela **Mega Web Host LTDA**;
- Qualquer aplicativo que contenha conteúdo pornográfico ou que exponha dados de terceiros sem a devida autorização do responsável pela hospedagem;
- Qualquer aplicativo que consuma largura de banda de forma excessiva, prejudicando outros clientes do serviço;

- Qualquer aplicativo que viole outras cláusulas descritas neste Termo de Serviço;
- Aplicativos ou softwares para mineração de moedas virtuais, bem como similares que tenham como finalidade a mineração de bens virtuais, sejam eles pontos ou moedas.

A utilização de serviços de proxy ou similares somente será permitida mediante solicitação formal ao suporte da **Mega Web Host LTDA**, estando sujeita à aprovação prévia. Caso tal autorização não seja emitida, a utilização será considerada uma violação deste contrato, sujeitando o cliente ao cancelamento imediato do serviço, sem qualquer ressarcimento de valores pagos.

Qualquer tentativa de executar ou realizar ações que violem os itens descritos acima autoriza a **Mega Web Host LTDA** a cancelar o serviço imediatamente, sem direito a reembolso de quaisquer valores pagos.

Cláusula 3 – Uso de Hardware VPS

Ao contratar um servidor VPS fornecido pela **Mega Web Host LTDA**, representada pelo nome fantasia **Mega Web Host**, e operado pela sua empresa do grupo **OTH HOST**, você estará adquirindo um servidor VPS do tipo KVM, onde o Kernel é compartilhado com o servidor dedicado no qual o VPS foi alocado. Este tipo de virtualização é amplamente utilizado por proporcionar melhor desempenho em tarefas que demandam maior processamento.

Os clientes têm direito ao uso de até **1 Gbps** da rede do servidor dedicado, enquanto os demais recursos são gerenciados automaticamente pelo software de virtualização utilizado.

As seguintes práticas são estritamente proibidas e resultam em **suspensão e cancelamento imediato do VPS**, sem reembolso de quaisquer valores pagos:

- Utilizar o VPS para ataques DoS (Denial of Service) ou DDoS (Distributed Denial of Service);
- Utilizar o VPS para mineração de criptomoedas, como Bitcoin ou quaisquer outras moedas virtuais;
- Executar processos que prejudiquem o desempenho de outros clientes no mesmo ambiente.

No caso de identificação de qualquer processo no VPS que comprometa o desempenho ou prejudique outros clientes, o VPS será suspenso até que o problema seja resolvido pelo cliente responsável.

Cláusula 4 – Proteção Anti-DDoS

A **Mega Web Host LTDA**, representada pelo nome fantasia **Mega Web Host**, oferece proteção Anti-DDoS como cortesia em todos os serviços, de acordo com a política de uso justo de valor aplicável. Essa política considera o tamanho e a duração dos ataques, bem como a frequência com que ocorrem em um mesmo período de 24 horas. Caso um servidor seja alvo constante de ataques, cada situação será analisada individualmente, sendo a **Mega Web Host LTDA** a única responsável por determinar se o projeto está infringindo a política de uso justo.

A **Mega Web Host LTDA** também se reserva o direito de cancelar qualquer serviço em casos de ataques massivos ou que ultrapassem os limites da política de uso justo de valor aplicável. O cliente será notificado com antecedência mínima de 6 horas sobre o prazo de cancelamento do serviço.

Cláusula 5 – Arquivos e Backups

A **Mega Web Host LTDA**, representada pelo nome fantasia **Mega Web Host**, e sua empresa do grupo **OTH HOST**, **não se responsabilizam**, em hipótese alguma, por qualquer perda de arquivos armazenados em seus serviços contratados. É de total responsabilidade do cliente realizar e manter backups atualizados de seus dados e arquivos regularmente.

Recomendamos que os clientes implementem boas práticas de gerenciamento de arquivos e realizem cópias de segurança em locais externos ao ambiente contratado, garantindo a integridade e disponibilidade de seus dados, independentemente de qualquer evento que possa ocorrer nos serviços da **Mega Web Host LTDA** ou da **OTH HOST**.

Cláusula 6 – Suporte ao Cliente

A **Mega Web Host LTDA**, representada pelo nome fantasia **Mega Web Host**, e sua empresa do grupo **OTH HOST**, oferecem suporte ao cliente diariamente, com

atendimento geral disponível das **07h às 21h**, incluindo fins de semana e feriados. Esse suporte abrange dúvidas menos urgentes e solicitações gerais.

Para casos técnicos ou emergenciais, dispomos de suporte técnico disponível **24 horas por dia, 7 dias por semana**, garantindo a solução de problemas críticos de forma ágil e eficiente.

O atendimento é realizado preferencialmente por meio de tickets em nosso website oficial (**othhost.com.br**) e pelos nossos canais de contato oficiais. Embora nos esforcemos para atender a todas as solicitações no menor tempo possível, não garantimos um prazo fixo de resposta. Pedimos a compreensão dos clientes, especialmente fora dos horários de atendimento geral.

Cláusula 7 – Prazo de Entrega

Todos os serviços, com exceção dos servidores dedicados, são ativados e enviados automaticamente logo após a confirmação do pagamento em nosso sistema.

Para os servidores dedicados, o prazo de entrega é de até **72 horas úteis**. Caso o serviço não seja entregue dentro deste prazo, o cliente tem o direito de solicitar o reembolso integral do valor pago.

Observação: Em situações excepcionais, os serviços de VPS, servidores de jogos, revendas de VPS e outros podem sofrer atrasos na entrega, podendo levar até **24 horas úteis** para serem enviados. Caso o serviço não seja entregue dentro deste período, o cliente pode optar pelo reembolso total do valor pago.

Cláusula 8 – Política de Downtime

Os serviços da **Mega Web Host LTDA**, representada pelo nome fantasia **Mega Web Host**, e sua empresa do grupo **OTH HOST**, estão cobertos por uma política de reembolso com base no período de indisponibilidade de serviço. O cálculo do reembolso será feito de acordo com o SLA (Service Level Agreement) aferido, com base na seguinte tabela:

Aferido SLA em %	Percentual (%) de desconto (ressarcimento)
1 – 20	5%
21 – 30	10%
31 – 40	15%
Acima de 40	20%

Condições e Exceções:

Todos os serviços estão sujeitos a esta regra, exceto nas seguintes situações:

- **Perda de pacotes** que tornem a rede instável, mas minimamente disponíveis;
- **Erros de roteamento**, quando causados por fatores externos ao datacenter e não relacionados à **Mega Web Host LTDA**;
- **Erros humanos** ocasionados pelo cliente ao utilizar o serviço;
- **Manutenções programadas ou emergenciais** previamente informadas, ou aquelas que, por sua natureza, são realizadas para preservar a integridade da infraestrutura e serviços.

Após identificada uma indisponibilidade fora dos casos acima, o cliente deverá entrar em contato com a **Mega Web Host LTDA** ou **OTH HOST** solicitando o reembolso conforme o SLA aferido.

Cláusula 9 – Política de Reembolso

Ao contratar qualquer serviço da **Mega Web Host LTDA**, representada pelo nome fantasia **Mega Web Host**, e sua empresa do grupo **OTH HOST**, você pode solicitar o reembolso em até **7 (sete) dias corridos** após a ativação do serviço, conforme a legislação brasileira. A análise e aprovação do pedido serão realizadas em até **7 (sete) dias úteis**, e, uma vez aprovado, o reembolso será efetuado em até **30 (trinta) dias corridos**.

No entanto, destacamos que **não oferecemos reembolso para serviços dedicados**, como servidores dedicados, devido à inexistência de taxa de instalação e à necessidade de alocação de tempo e mão de obra física para sua implementação.

Exclusões de Reembolso:

Os seguintes itens não são elegíveis para reembolso, pois possuem custos específicos relacionados à sua configuração e manutenção:

- Saldo em Conta;
- Adicionais contratados, como serviços de backups, aumento de memória, armazenamento, ou quaisquer outros complementos ao serviço principal.

Ao aceitar estes Termos de Uso, o cliente declara estar ciente de que todos os adicionais possuem custos operacionais que inviabilizam seu reembolso.

Cláusula 10 – Política de Privacidade

A **Mega Web Host LTDA**, representada pelo nome fantasia **Mega Web Host**, e sua empresa do grupo **OTH HOST**, jamais, em hipótese alguma, solicitarão senhas de acesso de qualquer um de seus serviços. A segurança e a privacidade de nossos clientes são prioridades absolutas.

Todos os arquivos armazenados em nossos servidores são considerados sigilosos, e todo o tráfego no site é protegido por um Certificado SSL de alto padrão de segurança, similar aos utilizados por instituições bancárias renomadas.

A **Mega Web Host LTDA** somente liberará acesso a logs ou informações de contas de clientes mediante requisição formal de **autoridades competentes**, de acordo com a legislação vigente. Solicitamos aos nossos clientes que utilizem nossos serviços com responsabilidade, cientes de que quaisquer atos ilícitos poderão ser reportados, caso necessário.

Cláusula 11 – Suspensão e Cancelamento

A **Mega Web Host LTDA**, representada pelo nome fantasia **Mega Web Host**, e sua empresa do grupo **OTH HOST**, reservam o direito de suspender e cancelar qualquer serviço cujo pagamento não seja efetuado até a data de vencimento estabelecida.

Para todos os serviços, exceto servidores VPS, Semi Dedicados e similares:

- O cliente tem até o dia do vencimento da fatura para realizar o pagamento sem acréscimos.
- Após o vencimento, será aplicada uma taxa de atraso por até **3 (três) dias**, período em que o serviço poderá ser regularizado antes de ser suspenso.
- Caso o pagamento não seja efetuado, após **7 (sete) dias do vencimento**, o serviço será automaticamente **cancelado**, e **todos os arquivos relacionados serão permanentemente excluídos** de nossos sistemas.

Para servidores VPS, Semi Dedicados e similares:

- A suspensão do serviço ocorrerá imediatamente no dia do vencimento da fatura, caso o pagamento não seja efetuado.
- Se a fatura não for quitada em até **3 (três) dias** após o vencimento, o serviço será **deletado**, e **todos os arquivos e dados relacionados serão permanentemente excluídos**.

Em caso de problemas com o meio de pagamento, solicitamos que o cliente abra um ticket em nosso site (othhost.com.br) para que a situação seja avaliada e tratada conforme o caso.

Atenção: Após a suspensão do serviço, o acesso a arquivos, servidores e ao painel de controle será bloqueado. Para restaurar o acesso, é necessário que a fatura em atraso seja paga integralmente. Ressaltamos que a **Mega Web Host LTDA** não se responsabiliza pela perda de arquivos ou dados decorrente do não pagamento.

Cláusula 12 – Encerramento de Contrato

Qualquer uma das partes, seja o cliente ou a **Mega Web Host LTDA**, representada pelo nome fantasia **Mega Web Host**, e sua empresa do grupo **OTH HOST**, poderá rescindir o presente contrato a qualquer momento durante seu período de vigência, mediante o cancelamento do serviço.

Sem prejuízo às cláusulas anteriores, a **Mega Web Host LTDA** reserva-se o direito, a seu exclusivo critério, de:

- **Negar a renovação de um serviço ativo**, desde que respeitada a data de vencimento do mesmo; ou
- **Recusar a prestação de um novo serviço**, efetuando o reembolso integral do valor pago pelo cliente, caso aplicável.

A rescisão do contrato não exime nenhuma das partes de cumprir as obrigações pendentes relativas ao período anterior à rescisão, incluindo, mas não se limitando, a pagamentos devidos ou à devolução de dados ou ativos.

Cláusula 13 – Política de Uso Justo

1. O que é a Política de Uso Justo (FUP)

A **Política de Uso Justo (FUP)** é uma medida adotada pela **Mega Web Host LTDA**, representada pelo nome fantasia **Mega Web Host**, e sua empresa do grupo **OTH HOST**, para proteger a integridade de sua infraestrutura de rede e garantir a qualidade dos serviços oferecidos a todos os clientes.

Se um cliente exceder uma quantidade considerada "justa" e predeterminada de uso (seu limite de FUP) em um período específico de tempo, a **Mega Web Host LTDA** reserva-se o direito de desabilitar temporariamente o acesso aos seus servidores

(através de um roteamento nulo) para preservar a estabilidade da rede e assegurar que outros usuários possam continuar utilizando os serviços sem interrupções.

2. Como funciona a Política de Uso Justo para Proteção Anti-DDoS Ilimitada

Ao mitigar ataques DDoS, a **Mega Web Host LTDA** utilizará toda a capacidade de seus scrubbing centers para filtrar o tráfego malicioso e impedir que ele alcance os servidores do cliente, mantendo o desempenho e a disponibilidade dos serviços.

Entretanto, caso o ataque exceda a capacidade da proteção disponível e ameace comprometer a integridade da rede ou prejudicar outros clientes, a **Mega Web Host LTDA** poderá criar um roteamento nulo para o(s) IP(s) afetado(s). Isso significa que o(s) IP(s) em questão será(ão) redirecionado(s) para uma rota inativa por um período específico, geralmente de **duas horas**.

Após o término do ataque ou uma redução significativa do tráfego malicioso, o(s) IP(s) será(ão) restaurado(s) à tabela de roteamento e a normalidade do serviço será retomada.

Cláusula 14 – Upgrade e Downgrade de Planos

O cliente poderá realizar alterações no plano contratado, respeitando as seguintes condições:

- **Downgrade (mudança para um plano inferior):** O cliente somente poderá alterar seu plano para um inferior após o término do prazo contratual inicial previamente acordado.
- **Upgrade (mudança para um plano superior):** Caso o cliente opte por alterar seu plano para um superior, os valores já pagos pelo plano atual e ainda não utilizados serão descontados proporcionalmente do valor do novo plano contratado. O cliente será responsável por pagar a diferença correspondente, se aplicável.

Cláusula 15 – Atualizações nos Termos de Uso

A **Mega Web Host LTDA**, representada pelo nome fantasia **Mega Web Host**, e sua empresa do grupo **OTH HOST**, reservam-se o direito de revisar e atualizar suas

políticas de serviço a qualquer momento, mediante aviso prévio aos seus clientes por meio dos canais oficiais de comunicação.

Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD)

A **Mega Web Host LTDA** coleta as informações cadastrais de seus clientes exclusivamente para uso interno e operacional. Não há divulgação, cessão, comercialização ou compartilhamento dessas informações com terceiros, salvo em casos de determinação judicial.

O cliente pode, a qualquer momento, solicitar o cancelamento e a remoção total de sua conta de nossos sistemas por meio de qualquer canal de atendimento. A **Mega Web Host LTDA** compromete-se a garantir a máxima proteção e sigilo dos dados fornecidos, utilizando os meios e mecanismos disponíveis para assegurar a segurança das informações armazenadas.

Quebra de Sigilo para Aplicação da Lei

A **Mega Web Host LTDA** poderá fornecer dados de qualquer cliente às autoridades competentes quando solicitado formalmente, para que estas possam tomar as medidas cabíveis, conforme a legislação vigente.

Informações sobre os dados do cliente podem ser compartilhadas mediante solicitação de órgãos competentes, sem que o cliente seja previamente notificado, em conformidade com a lei. A **Mega Web Host LTDA** tem absoluto interesse em contribuir para que as leis sejam devidamente cumpridas.