

Termos de serviço

HOST TUGATECH

Host TugaTech

HOST.TUGATECH.COM.PT | HOST@TUGATECH.COM.PT

A Host TugaTech de Pedro Rafael Martins Fernandes, com o NIF 265413028, sediada na Urbanização Quinta de S.Luis, Lote 16, 2Drt, 3140-348 – Pereira, em Coimbra, Portugal, estabelece no presente documento o acordo entre o cliente, como subscritor dos serviços, e a Host TugaTech, como o fornecedora do serviço.

O fornecimento dos serviços por parte da Host TugaTech são salvaguardados pelos presentes Termos de Serviço e pela respetiva Política de Utilização Aceitável, estando estes disponíveis para pessoas singulares ou coletivas a partir do website – <https://host.tugatech.com.pt>

ÍNDICE

1. Condições Gerais
2. Alojamento Partilhado
3. Domínios
4. Servidores Cloud, Virtuais e Dedicados
5. Cópias de Segurança
6. Faturação
7. Pagamentos e Aprovisionamento dos Serviços
8. Upgrade/Downgrade de Serviços
9. Notificações
10. Cancelamento de Serviços
11. Política de Devoluções
12. Service Level Agreement (SLA)
13. Contactos
14. Código de Conduta
15. Sistema de Afiliação

1. CONDIÇÕES GERAIS

1.1 Ao subscrever a um serviço na Host TugaTech, o cliente aceita todos os pontos referidos no presente documento, representando este todas as condições mínimas para o fornecimento dos serviços por parte da Host TugaTech.

1.1.1 Ao aceitar este regulamento, o cliente compromete-se também a vincular-se a nossa Política de Utilização Aceitável (PUA).

1.2 A Host TugaTech reserva o direito de alterar o presente documento, bem como os restantes anexos identificados, sem aviso prévio, cabendo ao cliente a verificação dos mesmos sempre que necessário. As alterações serão, sempre que possíveis, notificadas via os meios digitais ou através da atualização da data final no presente documento.

1.3 A Host TugaTech reserva o direito de recusar a adesão ou renovação de qualquer serviço, ausentando-se de qualquer obrigação na justificativa da sua decisão final.

1.4 Os serviços prestados pela Host TugaTech estão disponíveis para adesão exclusivamente online em regime de pré-pagamento, expeto quando acordado entre ambas as partes em contrário.

1.5 A Host TugaTech poderá ainda disponibilizar os dados dos clientes para fins judiciais, caso estes sejam solicitados por autoridades competentes e registadas legalmente como tal.

1.6 O não cumprimento dos termos no presente documento poderá resultar no cancelamento e finalização, total ou parcial, dos serviços associados ao cliente.

1.7 A Host TugaTech reserva o direito de interromper o fornecimento do serviço sempre que seja necessário a manutenção por forma a manter os servidores e rede estáveis, seguros e atualizados. Em caso de emergência esta medida poderá ser aplicada de forma imediata, sendo informações adicionais transmitidas pelos restantes meios de contacto.

1.8 A Host TugaTech reserva o direito de desativar o serviço caso este seja utilizado para práticas de envio de e-mails não solicitados, vulgarmente conhecido como Spam, propagação de vírus (malware, trojans, entre outros), disponibilização ilegal de conteúdos protegidos por direitos de autor ou que incentivem a prática de crimes, propagação de ataques DDoS, Brute Force ou Spam Bots e outras práticas consideradas ilegais pela legislação portuguesa.

1.9 É expressamente proibido o alojamento de conteúdo ilegal e/ou relacionado com pedofilia, warez, racismo, terrorismo ou hacking, bem como a partilha de links ou ficheiros que facilitem o acesso aos mesmos na rede da Host TugaTech.

1.10 A Host TugaTech reserva o direito de cobrar ao cliente um valor de indemnização por danos causados pela incorreta utilização dos seus serviços em que se verifique a quebra de qualquer regulamentação identificada no presente documento e seus anexos.

1.11 A Host TugaTech reserva o direito de suspender, desativar ou terminar qualquer serviço caso se verifique a falta de pagamento do montante de renovação do serviço até à data de vencimento dos documentos de pagamento em aberto ou o incumprimento de qualquer uma das condições dos presentes Termos de Serviço.

2. ALOJAMENTO PARTILHADO

2.1 O cliente é o único responsável pelo conteúdo alojado nos serviços em sua posse, sendo impossível à Host TugaTech efetuar o controlo de toda a informação colocada nos nossos servidores, tendo esta sido introduzida de forma direta ou indireta pelo cliente.

2.2 Não é permitida a revenda, cedência ou sub-aluguer a terceiros de qualquer plano de alojamento partilhado, excetuando os planos de revenda especificamente criados para o efeito ou quando existe acordo prévio entre ambas as partes.

2.3 O serviço de alojamento partilhado tem um limite de envio de 100 mails por hora (60 minutos) e por cada conta de alojamento. Este limite poderá ser diminuído caso se identifique um envio constante de emails ou recorrentes períodos onde o limite de 100 emails tenha sido atingido.

2.3.1 Todo e qualquer envio de newsletters para um número superior a 100 contactos terá de ser pré-aprovado pela Host TugaTech. É da responsabilidade do cliente utilizar software de mailling capaz de efetuar o envio em massa faseadamente de forma a não prejudicar o bom funcionamento dos servidores.

2.4 Caso se verifique a existência de um consumo elevado de recursos (onde se inclui, mas não unicamente, a Memória e o CPU) com origem numa conta de alojamento partilhado, comprometendo o bom funcionamento do servidor, a mesma poderá ser temporariamente ou permanentemente suspensa, devendo o cliente contactar com o Departamento Técnico de forma a obter detalhes e solicitar a reativação do serviço.

2.4.1 A Host TugaTech reserva o direito de suspender o serviço sem qualquer notificação prévia, podendo notificar o cliente da suspensão do serviço pela via eletrónica num período até 24 horas posteriores.

2.4.2 A Host TugaTech reserva o direito de manter o serviço desativado durante um período suficiente à reposição da estabilização do servidor, podendo efetuar a migração do serviço para um novo servidor ou efetuar as alterações para que sejam reunidas todas as condições necessárias à reativação do serviço sem problemas.

2.4.3 A Host TugaTech poderá, em caso de não suspensão ou desativação imediata do serviço, limitar a utilização dos recursos padrão do sistema e associados à conta em questão.

2.5 Não é permitida a partilha de ficheiros protegidos por direitos de autor ou a partilha por Bittorrent e/ou P2P utilizando os serviço de alojamento partilhado.

2.6 O alojamento de ficheiros com tamanho superior a 200 MB terá que ser previamente autorizado pela Host TugaTech.

2.7 A Host TugaTech reserva o direito de atribuir ao cliente taxas adicionais por qualquer consumo de tráfego, espaço, CPU ou memória que possa advir da incorreta utilização do serviço ou falta de responsabilidade na utilização do mesmo.

2.8 Não é permitido utilizar os serviços de alojamento partilhado como dispositivo de armazenamento para backups.

2.8.1 Não é permitida a criação de backups sem a eliminação de backups prévios na conta, levando ao consumo desnecessário de recursos e espaço em disco.

2.9 Não é permitida a disponibilização de serviços de alojamento de elementos multimédia que exijam recursos elevados ao servidor, nomeadamente relativos à largura de banda.

2.10 Não é permitida a execução de MySQL queries que possuam erros ou tenham um período de realização superior a 20 segundos, como forma de evitar degradação de desempenho do servidor MySQL.

2.11 A Host TugaTech reserva o direito de remover e/ou cancelar o backup automático de contas que ultrapassem os 20GB de espaço e/ou 100.000 inodes.

2.12 Os planos de alojamento partilhado possuem um limite de 250.000 inodes. O valor máximo será de 300.000 inodes, a partir do qual será impossível realizar a colocação de novos ficheiros na conta.

2.13 O serviço de alojamento partilhado destina-se apenas à disponibilização de páginas web e elementos associados da mesma, não devendo ser utilizado como plataforma para realização de downloads em massa.

3. DOMÍNIOS

3.1 O subscritor declara que o nome de domínio (SLD - Second Level Domain) não poderá ser utilizado, quer seja de forma direta ou indireta, para fins ilegais ou infringir os direitos legais de terceiros.

3.2 As taxas de registo, renovação ou transferência de um domínio não se enquadram na disponibilização de reembolsos, tendo em conta que um domínio não poderá ser alterado após o registo.

3.3 No caso de o cliente ceder, alugar ou revender um domínio a uma outra entidade, este deverá notificar a entidade em questão dos presentes termos e políticas.

3.4 A responsabilidade da Host TugaTech respeitante aos seus serviços de nomes de domínios limita-se apenas serviços em questão (onde se inclui, mas não unicamente, o registo, transferência, renovação, entre outros), não podendo a Host TugaTech responsabilizar-se por qualquer dano/prejuízo direta ou indiretamente resultante do uso deste ou do uso de qualquer um dos nomes de domínios ou serviços relacionados.

3.5 O cliente concorda que a sua solicitação de registo de domínio está condicionada pelos termos e condições das entidades terceiras envolvidas no registo de um domínio, nomeadamente das Registries e Registrars, responsáveis pela alocação do domínio selecionado, devendo o mesmo previamente obter qualquer informação relativamente à regulamentação do respectivo TLD que pretende registar.

3.5.1 A adesão e utilização de um registo de domínio está sujeita ao controlo à posteriori da ICANN, Registries ou Registrars.

3.5.2 O subscritor do domínio deverá consultar a Informação Educacional (Registrant Educational Materials) e os Benefícios e Responsabilidades do Registrador (Registrants' Benefits and Responsibilities) fornecidos pela ICANN nos seguintes endereços:

Registrant Educational Materials

Registrants' Benefits and Responsibilities

3.5.3 A Host TugaTech utiliza várias Registrars para o registo de domínios, sejam eles Top Level Domains ou Country-Code Top Level Domains (TLDs, ccTLDs), para os quais não tem “Acordo de Entidade Registrar” celebrado diretamente com as respetivas Entidades de Registo, sendo Revendedor das Registrars ResellerClub. Ao subscrever um domínio com extensão aplicável nestes casos, o cliente deverá consultar e aceitar os termos definidos no “Registration Agreement” da entidade.

3.5.4 No evento de algum dos termos, condições, políticas ou procedimentos definidos no presente documento serem inconsistentes com as políticas da Registry de um determinado TLD ou ccTLD, os termos da Registry serão prevaletentes.

3.6 Ao registar, reservar ou transferir um domínio para a Host TugaTech, o subscritor aceita submeter-se às Políticas de Resolução de Nomes de Domínio definidas pela ICANN, nomeadamente ao Uniform Domain Name Dispute Resolution (URDP) e à Sunrise Dispute Resolution Policy (SDRP), caso o direito a um determinado domínio seja disputado por uma entidade terceira. Em determinados Top Level Domains ou Country-Code Top Level Domains, poderão existir Políticas de Disputa específicas, pelo que deverá informar-se junto da respetiva Registry.

3.7 A Host TugaTech não se responsabiliza pela impossibilidade de registo de um domínio quando este é registado por outra entidade durante os períodos entre os processos de confirmação de pagamento, validação de dados ou aprovisionamento do domínio.

3.8 O cliente reconhece que nem a Host TugaTech nem os seus parceiros de registo terão qualquer responsabilidade na perda de nomes de domínios que resultem de procedimentos relacionados com registos em Períodos Sunrise, Land Rush ou qualquer outro tipo de período de Pré-Reserva de Domínios, incluindo a impossibilidade do subscritor de obter um domínio registado ou o resultado de uma disputa ou leilão de um registo de domínio num desses períodos.

3.9 A Host TugaTech compromete-se a disponibilizar as ferramentas necessárias ao utilizador para a configuração dos vários parâmetros do domínio conforme os serviços subscritos. Na impossibilidade das alterações técnicas poderem ser fornecidas de forma automática devido à falta de sistemas técnicos fornecidos pela Registrar ou Registry, a Host TugaTech compromete-se a efetuar as alterações manualmente a pedido do cliente pelos sistemas de suporte oficiais.

3.10 O domínio ficará apenas disponível pelo período de tempo subscrito, sendo desativado no período final de subscrição pela Registrar, não existindo uma hora definida para esta desativação.

3.11 A Host TugaTech não se responsabiliza pela perda de domínios durante a transferência dos mesmos, devendo o cliente seguir detalhadamente todos os processos documentados para este tipo de procedimentos.

3.12 Os domínios serão registados com os dados fornecidos pelo subscritor durante o processo de encomenda, não podendo a Host TugaTech ser responsabilizada por qualquer informação incorreta contida na informação fornecida pelo subscritor.

3.12.1 Sempre que um domínio novo for registado, transferido ou que os dados de contacto do domínio forem alterados, o endereço de e-mail associado ao contacto terá que ser validado.

3.12.1.1 Esta validação somente será realizada no primeiro pedido de registo ou transferência, não sendo requerida posteriormente ou em outros pedidos.

3.12.1.2 Caso a Registrar tenha a indicação de que o contacto não se encontra correto, será necessário efetuar uma nova validação que terá que ser completa num período de 15 dias, podendo o domínio ser desativado caso não seja possível obter a confirmação.

3.12.1.3 Quando desativado por falta de confirmação do contacto associado ao domínio, a Registrar irá apontar o domínio para uma página de Parking ou para uma página com instruções

por forma a que o cliente possa validar os dados. Esta página é da responsabilidade da Registrar ou Registry, excetuando os casos em que a entidade “Host TugaTech” se encontre explicitamente indicada, com o respetivo endereço do website.

3.12.2 Os domínios poderão ser revogados pela ICANN, Registrars ou Registries caso se confirme que os dados fornecidos pelo cliente não se encontram válidos.

3.12.3 Mesmo quando o subscritor utiliza um serviço de Privacy/Proxy Registration (também conhecido pelos termos Whois Privado, “Whois Privacy”, “Privacy Protection” ou qualquer outro previamente aprovado), os dados originais do cliente ainda terão de ser validados e encontrarem-se corretos.

3.13 Os dados disponibilizados no WHOIS são públicos por imposição da ICANN e Registries, podendo o subscritor utilizar serviços de Proteção WHOIS sempre que a regulamentação da entidade gestora do domínio de topo em questão o permita.

3.13.1 A proteção WHOIS possui taxas associadas à utilização, excetuando casos onde seja especificamente indicado que não existem taxas associadas.

3.13.2 A Proteção WHOIS não poderá ser ativada sobre certos tipos de domínios ou extensões. Nestes casos a opção de Proteção WHOIS deverá não deverá surgir no formulário de pedido. O Host TugaTech compromete-se a informar o cliente desta situação, caso pretenda este requeira.

3.14 O subscritor irá receber, de forma anual, um e-mail WDR - Whois Data Reminder - de forma a que este confirme se todos os dados presentes na informação WHOIS do domínio estão atualizados, devendo este proceder de imediato a qualquer alteração caso seja necessário.

3.14.1 Este email de notificação não obriga a qualquer intervenção caso os dados se encontrem atualizados.

3.15 A Host TugaTech não se responsabiliza por problemas técnicos relacionados com as configurações DNS do domínio, quando é o próprio cliente a efetuar as configurações ou quando os dados fornecidos pelo mesmo estejam incorretos.

3.16 A Host TugaTech não se responsabiliza por qualquer demora ou falha no processo de transferência de domínio, quando se verifique que a mesma ocorre devido a não estarem cumpridas todas as condições para proceder à transferência do mesmo.

3.17 O cliente não será reembolsado caso sejam cometidos erros ortográficos na composição do nome do domínio aquando do pedido de registo, não sendo possível a sua alteração após o registo do mesmo conforme estipulado nos pontos anteriores.

3.18 A Host TugaTech reserva-se no direito de bloquear um domínio devido a falta de pagamento, sendo impossível utilizar ou transferir o mesmo até que o pagamento seja efetuado e confirmado.

3.19 O restauro de domínios após expiração (e após o Período de Renewal Grace quando aplicável), tem taxas associadas cobradas pelas respetivas Registries, sendo necessário consultar-nos acerca do valor de restauro para cada uma das extensões.

3.19.1 Caso o subscritor deixe o domínio expirar, a Host TugaTech poderá manter o domínio registado por um período indeterminado (até 30 dias), por cortesia e não como uma obrigação perante o presente documento. Após este período o domínio entrará no período de redenção (Redemption Period). Durante o Período de Redenção (Redemption Period), o domínio não estará acessível nem poderá ser registado em nenhuma outra Registrar. O subscritor original que previamente tinha direito ao registo de domínio poderá solicitar o restauro do domínio, tendo este associada uma Taxa de Restauro. Esta taxa de restauro é definida pela Registrar, devendo o subscritor consultar a Host TugaTech no caso de pretender efetuar o restauro do domínio, de forma a que o possamos indicar o montante da taxa para a Registrar e para o TLD/ccTLD em questão.

3.20 O subscritor é o único responsável pelos conteúdos do seu site e/ou do site para onde o mesmo redireciona.

3.20.1 A Host TugaTech não possui qualquer relacionamento com o tipo de conteúdos associados ao domínio, excetuando os casos em que estes conteúdos se encontrem sobre outros serviços na mesma entidade (Host TugaTech) e os quais são regidos pelos respetivos pontos no presente documento.

3.21 No caso dos domínios .EU, o domínio expira no primeiro dia do último mês de expiração, pelo que o subscritor deverá renovar previamente o domínio, independentemente da data de limite do documento de pagamento. Após essa data, serão cobradas taxas de recuperação pela Registrar Eurid.

3.22 Ao efetuar o pedido de registo de domínios, o subscritor compromete-se a cumprir com estes termos, bem como a regulamentação da ICANN e da DNS.PT (domínios de topo em Portugal).

4. SERVIDORES CLOUD, VIRTUAIS E DEDICADOS

4.1 A Host TugaTech não se responsabiliza pela informação partilhada ou alojada nos servidores dedicados dos clientes.

4.1.2 A Host TugaTech não possui acesso direto aos ficheiros associados ao servidor, no entanto, caso sejam verificados indícios de violação dos presentes Termos de Serviço, reservamos o direito de aceder fisicamente ao servidor para identificação de conteúdos em violação. Este acesso é realizado internamente e por técnicos especializados, não sendo nenhum dado externamente retirado do sistema.

4.2 É expressamente proibido o alojamento de qualquer tipo de ficheiro que incentive a prática de crimes face ao país onde o cliente se encontre e à Legislação Portuguesa.

4.3 O servidor não deverá ser utilizado, sobre qualquer formato, em ataques informáticos, entre os quais se encontram, mas não unicamente, Brute Force, Spam Bot, Pedidos de Negação de Serviço (DoS e DDoS), envio de Spam para mailing lists não autorizadas, entre outros.

4.4 Não é permitida a utilização de EggDrops, BNCs, Bots, Ircd, Bitchx, Scripts Nulled e outros serviços de IRC.

4.5 É expressamente proibido a utilização dos servidores para a partilha de pirataria, warez ou ficheiros que de alguma forma sejam considerados ilegais, o que inclui, mas não exclusivamente, vírus informáticos e páginas Phishing, distribuição de listas de e-mails e ficheiros dos seus respectivos direitos de autor.

4.6 Não é permitida a utilização dos servidores para fins de sistemas de jogos, online ou físicos, e/ou como plataforma de conversação em tempo real via áudio/voz (vulgo TeamSpeak).

4.6.1 No ponto prévio exclui-se os servidores que sejam desenvolvidos de forma personalizada e/ou sobre orçamento com o cliente, e que tenham tido o prévio acordo entre ambas as partes para a utilização nas condições do ponto 4.6.

4.7 A Host TugaTech não se responsabiliza por qualquer dano no servidor que seja consequência de aplicações 3rd party, ataques externos, falhas na rede da infra-estrutura ou qualquer outro sistema do qual não esteja ao alcance da nossa empresa.

4.8 A Host TugaTech não se responsabiliza por qualquer ataque que venha a ser bem sucedido devido à falta de manutenção e segurança do servidor.

4.8.1 O cliente é responsável por qualquer medida de segurança a implementar no sistema do servidor, não podendo ser o Host TugaTech responsabilizado sobre qualquer ataque externo incorrente ao mesmo.

4.9 A Host TugaTech não se responsabiliza pelo uso incorreto do servidor por parte do cliente.

4.10 Os backups do servidor são da inteira responsabilidade do cliente, pelo que a Host TugaTech não se responsabiliza por qualquer tipo de perda de dados.

4.10.1 No caso de o cliente adquirir extras opcionais de backup, o Host TugaTech compromete-se a garantir a segurança e estabilidade dos respetivos serviços. No entanto não será realizada qualquer intervenção de backup automático do servidor para estes serviços opcionais.

4.10.2 O cliente é responsável por aplicar as respetivas medidas, automáticas ou manuais, para a realização dos backups, não sendo da responsabilidade da Host TugaTech a realização desta tarefa.

4.11 A Host TugaTech responsabiliza-se pela reparação/troca de hardware em caso de avaria nas soluções em regime de aluguer, procedendo à mesma no mínimo tempo possível e tendo em conta o trabalho técnico necessário.

4.12 O contrato de um servidor VPS, VPS Cloud ou dedicado possui a duração mínima de 1 mês, não se encontrando englobado na opção de reembolso.

4.13 A atribuição de IP's adicionais que não tenham sido adquiridos pelo cliente encontra-se proibida.

4.14 Na eventualidade de o serviço VPS, VPS Cloud ou servidor dedicado ser suspenso derivado da falta de pagamento, será necessário o pagamento de uma taxa de ativação no valor de 30 euros.

4.14.1 Os serviços serão suspensos após o término da data de vencimento, estipulada nos respetivos documentos para pagamento.

4.14.2 O Host TugaTech poderá manter, se assim o considerar pertinente, o servidor ativo após a data de suspensão, por cortesia e sem qualquer obrigação estipulada, não sendo, portanto, obstante aos pontos estipulados no presente documento.

4.14.3 O Host TugaTech reserva o direito de, a partir do momento da suspensão por falta de pagamento, proceder ao término do serviço, resultante na desativação do serviço e eliminação de todos os dados associados.

4.14.4 Após o período de suspensão, e caso seja considerado pertinente, os dados poderão permanecer armazenados juntamente com o servidor por um período máximo de 15 dias.

4.14.5 O término do serviço sobre o ponto 4.14.3 irá eliminar todos os conteúdos presentes no servidor, sem qualquer tipo de backup e de forma permanente.

4.12 A Host TugaTech reserva o direito de suspender e/ou terminar imediatamente e sem aviso prévio qualquer serviço caso os termos supra indicados não sejam cumpridos, ou que não se encontre dentro da nossa Política de Utilização Aceitável (PUA).

5. CÓPIAS DE SEGURANÇA

5.1 A Host TugaTech efetua cópias de segurança de todos os servidores de serviços partilhados diariamente, sendo no entanto da responsabilidade do cliente efectuar as suas próprias cópias de segurança.

5.2 A Host TugaTech não se responsabiliza por perda de dados ou outro tipo de danos provenientes de situações à qual a Host TugaTech é alheia e não possa evitar (o que inclui, mas não exclusivamente, Catástrofes naturais, Incêndios, Falhas de Hardware, Ataques físicos de carácter mundano ou extraterrestre, etc), implementando no entanto alguns métodos para que possam permitir a recuperação dos mesmos

5.3 A Host TugaTech fornece nos serviços partilhados várias ferramentas para a criação automática e manual de cópias de segurança/backups de todo o conteúdo das conta de alojamento, sendo recomendado a todos os clientes a criação frequente de cópias de segurança / backups antes de qualquer intervenção nos seus sites de forma a prevenir perda de dados.

5.4 Os backups automáticos apenas serão processados nas contas de alojamento que não ultrapassem os 20GB de espaço e/ou 100.000 inodes.

5.5 Os backups são fornecidos a título de cortesia, não sendo garantidos. O cliente tomará total responsabilidade pelos seus ficheiros e dados transferidos, mantendo os seus próprios backups de ficheiros e qualquer outra informação alojada nos nossos servidores.

5.6 Reservamos o direito de atualizar as infraestruturas respeitantes aos sistemas de backup, o que poderá incorrer em perda de backups anteriormente guardados de forma automática. Em consideração com os pontos prévios, o cliente será responsável por manter backups locais dos ficheiros existentes na sua conta ou serviço.

5.7 Na eventualidade de término do serviço, os respetivos backups serão permanentemente eliminados.

6. FATURAÇÃO

6.1 O cliente assume que os dados fornecidos se encontram correctos, bem como a indicação de qualquer alteração destes, para efeitos de faturação dos serviços, não sendo a Host TugaTech responsável por qualquer erro nos dados submetidos pelo cliente.

6.2 A Factura final será emitida no nome do Titular do Serviço conforme os dados fornecidos pelo cliente durante a criação da conta de cliente, no processo de encomenda na Área de Clientes do nosso site ou manualmente por meios intermédios.

6.3 A alteração de dados de Faturação deverá ser notificada pelo cliente ao fornecedor com antecedência, não podendo a Host TugaTech ser responsabilizada por qualquer informação incorreta fornecida pelo cliente.

6.4 Após emitida, a Factura final do serviço não poderá ser alterada, pelo que o subscritor deverá garantir o fornecimento de todos os dados necessários e confirmar a validade dos mesmos.

6.5 As Facturas serão emitidas por correio electrónico, em formato de Factura Eletrónica (PDF), para o e-mail associado à Conta de Cliente.

6.5.1 O respetivo ficheiro será igualmente anexado na Área de Cliente por tempo indeterminado, mas poderão ser removidos em caso de necessidade, consagrando ao cliente a responsabilidade de realizar o download prévio.

6.6 O Host TugaTech não se responsabiliza por eventuais perdas da fatura no processos de envio via correio eletrónico, o que inclui, mas não exclusivamente, a recusa na receção remota. Não obstante, a fatura poderá sempre ser fornecida ao cliente, caso este a requeira, e poderá ser enviada para a respetiva conta associada ao sistema de finanças nacional de forma automática.

6.7 O cliente deverá contactar o suporte da Host TugaTech caso pretenda o envio da fatura por outros meios.

6.7.1 Na eventualidade destes meios serem associados com custos extra, estes serão da responsabilidade do cliente.

7. PAGAMENTOS E APROVISIONAMENTO DOS SERVIÇOS

7.1 O nosso sistema de faturação irá, de forma automática, criar um documento de pagamento no mínimo 15 dias antes da data de expiração dos serviços, contendo os respetivos valores da renovação/criação.

7.1.1 Neste ponto exclui-se os pedidos que tenham sido previamente cancelados ou suspensos.

7.2 O cliente compromete-se a efetuar a liquidação dos valores pendentes apenas através dos métodos de pagamento autorizados pela nossa entidade, e que poderão ser consultados aqui.

7.2.1 Os métodos de pagamento serão igualmente incluídos nas notificações de pagamento enviadas ao cliente.

7.2.2 O cliente será responsável por verificar a respetiva informação sobre os métodos de pagamento associados.

7.3 Sempre que um pagamento for realizado via Transferência Bancária, é da responsabilidade do cliente proceder ao envio do respetivo comprovativo para a Host TugaTech. Este procedimento poderá ser realizado via o sistema de tickets ou para o email host@tugatech.com.pt

7.3.1 Serão aceites como comprovativo qualquer documento que tenha sido originado no decorrer da transferência por parte do cliente e que tenha validade legal.

7.3.2 Os comprovativos poderão ser enviados sobre qualquer formato, desde que seja visível os dados de pagamento.

7.3.3 O não envio do comprovativo corresponderá à falta de liquidação dos documentos, onde se procedem os termos respetivos a esta.

7.4 Os pagamentos por via de Transferência Bancária encontram-se sujeitos a um período de concretização, em conformidade com as respetivas entidades bancárias, que poderão demorar alguns dias. O cliente deverá, sempre que necessite de realizar um pagamento imediato, utilizar outro meio de pagamento disponibilizado.

7.5 A Host TugaTech reserva-se ao direito de interromper o fornecimento de serviços caso os documentos de pagamento em aberto não sejam liquidados até à data limite de pagamento indicada nos mesmos.

7.6 A Host TugaTech reserva o direito de terminar e eliminar qualquer informação contida nos seus servidores 30 dias após a data de expiração dos serviços caso os pagamentos em atraso não sejam liquidados.

7.7 A Host TugaTech reserva o direito de cobrar taxas de recuperação de dados após a data de terminação do serviço e dependendo do tipo de serviço associado.

7.8 A Host TugaTech reserva o direito de cobrar taxas de Juro e Administrativas caso o pagamento dos documentos em aberto não seja liquidado até à data de limite de pagamento indicada no mesmo.

7.9 A ativação e aprovisionamento dos serviços apenas é efetuada após ter sido confirmado o pagamento do valor total presente nos documentos para pagamento.

7.10 A Host TugaTech reserva o direito de realizar alterações nos documentos prévios de pagamento unicamente quando estas alterações estejam relacionadas com pedidos do cliente e sobre serviços adicionais deste requerido.

7.11 A Host TugaTech reserva o direito de efetuar, a qualquer momento, alterações na sua oferta comercial, não assumindo qualquer obrigação contratual e devendo o cliente verificar o custo de renovação dos seus serviços.

7.11.1 Não obstante à obrigação de verificação dos valores de renovação, por cortesia a Host TugaTech poderá informar previamente os clientes de qualquer alteração nos valores de pagamento.

8. UPGRADE/DOWNGRADE DE SERVIÇOS

8.1 Nos serviços em que seja possível, o cliente poderá efetuar o upgrade para um plano do mesmo tipo de serviço e a qualquer momento durante o período da subscrição.

8.2 O upgrade para serviços que possuam valores superiores estará sujeito ao respetivo acerto no preço de upgrade, respeitante ao custo associado ao novo serviço e ao período remanescente da subscrição.

8.3 A Host TugaTech poderá necessitar de efetuar a migração do servidor em que se encontra o serviço sempre que necessário efetuar o Upgrade ou Downgrade.

8.3.1 O cliente será informado previamente sobre qualquer alteração que seja necessária para a realização do upgrade/downgrade, e antes de qualquer pagamento associado.

8.4 O Downgrade do Serviço para um com valor de renovação inferior tem uma taxa associada no valor de 5 euros (mais IVA).

8.5 A possibilidade de upgrade ou downgrade varia consoante o serviço associado, sendo da responsabilidade do cliente o contacto prévio com o suporte da Host TugaTech para verificação das possibilidades do mesmo ser realizado.

9. NOTIFICAÇÕES

9.1 A Host TugaTech reserva o direito de enviar ao cliente notificações sobre a data de expiração de domínios e serviços, sendo estas enviadas para o endereço de e-mail associado à conta de cliente, bem como sub-contas com permissões financeiras.

9.2 As notificações serão enviadas dependendo do tipo de serviço associado, tendo em conta os pontos seguintes:

9.2.1 Domínios

60 dias antes da data de expiração é enviada a primeira notificação de domínio perto de expirar;

30 dias antes da data de expiração é enviada a segunda notificação de domínio perto de expirar;

15 dias antes da data de expiração é enviada a terceira notificação de domínio perto de expirar, sendo nesta data criado o Documento de Pagamento para a renovação do mesmo caso esteja ativa a opção de renovação automática.

7 dias antes da data de expiração é enviada a quarta notificação de domínio perto de expirar;

1 dia antes da data de expiração é enviada a quinta e última notificação de domínio perto de expirar;

Após estes períodos aplica-se os Termos associados ao ponto 3 do presente documento.

9.2.2 Alojamento web

O Aviso de pagamento será criado 15 dias antes da data de expiração do serviço, sendo enviado um e-mail para a caixa de correio do Titular do Serviço com o documento de pagamento anexado, os detalhes para que o pagamento seja efetuado e a data de limite do pagamento;

7 dias antes da data de expiração será enviada uma notificação ao cliente via e-mail a relembrar o pagamento em atraso caso este não tenha sido ainda liquidado;

2 dias depois é enviada a primeira notificação de atraso no pagamento;

3 dias depois é enviada a segunda notificação de atraso no pagamento;

4 dias depois é enviada a terceira e última notificação de atraso no pagamento;

Caso o montante em dívida não seja liquidado até 5 dias após a data de limite de pagamento, o serviço será suspenso automaticamente;

Após 30 dias da data de expiração os serviços serão Terminados e eliminados os dados dos servidores. A posterior renovação do serviço poderá não ser garantida, podendo ainda ser cobradas taxas em caso de possibilidade de recuperação de dados/restauro do serviço;

9.2.3 Servidores VPS, VPS Cloud e Dedicados.

O Aviso de pagamento será criado 15 dias antes da data de expiração do serviço, sendo enviado um e-mail para a caixa de correio do Titular do Serviço com o documento de pagamento anexado, os detalhes para que o pagamento seja efetuado e a data de limite do pagamento;

7 dias antes da data de expiração será enviada uma notificação ao cliente via e-mail a lembrar o pagamento em atraso caso este não tenha sido ainda liquidado;

4 dias antes da data de expiração será enviada uma notificação ao cliente via e-mail a lembrar o pagamento em atraso caso este não tenha sido ainda liquidado;

1 dia antes da data de expiração será enviada uma notificação ao cliente via e-mail a lembrar o pagamento em atraso caso este não tenha sido ainda liquidado;

No dia da expiração será enviada uma última notificação ao cliente via e-mail.

No dia seguinte à data de expiração o serviço será suspenso e, caso o Aviso de pagamento não seja liquidado, terminado no prazo mínimo de 3 dias.

10. CANCELAMENTO DE SERVIÇOS

10.1 O cancelamento de serviços deverá ser efetuado pelo Cliente, utilizando as ferramentas disponibilizadas para o efeito na Área de Clientes, ou contactando o suporte via os meios disponíveis.

10.1.1 O cancelamento de serviços deverá ser efetuado, no mínimo, 15 dias antes da data de vencimento do serviço. No caso do cancelamento de serviços como Servidores Dedicados, Virtuais ou Cloud Servers, deverá proceder ao cancelamento no mínimo 30 dias antes da data de renovação do serviço.

10.1.2 O cliente deverá liquidar todos os pagamentos pendentes até à data de vencimento dos serviços ativos, caso não tenha sido efetuado o pedido de cancelamento dentro do período indicado recorrendo e da forma concreta.

10.2 O cancelamento dos serviços não impede a obrigação do subscritor em liquidar os documentos de pagamento gerados até à data, bem como aqueles que possam ser gerados posteriormente e associados a tarefas do serviço.

10.3 A solicitação de cancelamento de serviços após renovação dos mesmos pelo subscritor, não importa qualquer obrigação de reembolso por parte da Host TugaTech, pelo período de serviço não usufruir.

10.3.1 No caso de servidores VPS, VPS Cloud e Dedicados estes irão permanecer ativos até ao final da data de renovação.

10.3.2 No caso de serviços de alojamento web o cliente poderá selecionar, no momento do cancelamento, caso pretenda um cancelamento imediato ou no final da data de renovação, não obstruindo o ponto 10.2.

10.4 A solicitação de reembolso do montante liquidado pela adesão de serviços pode ser feita num prazo de 7 dias, caso o mesmo não tenha sido aprovisionado em período útil e excetuando casos específicos em acordo entre ambas as partes.

11. POLÍTICA DE DEVOLUÇÕES

11.1 De acordo com nº 1 do artigo 10º do DL nº 24/2014, de 14/02, caso o cliente não esteja satisfeito com as condições da prestação dos Serviços, pode denunciar o contrato de prestação dos Serviços e obter o reembolso correspondente ao preço dos Serviços, mediante comunicação à Host TugaTech, por escrito, email ou ticket, no prazo de 14 dias a contar da data da encomenda e sem necessidade de indicar o motivo, de acordo com o nº 1 do artigo 10º do DL nº 24/2014, de 14/02 para exercer o direito de resolução contratual. O Cliente não pode obter o reembolso por um Serviço de que já tenha começado a beneficiar.

11.2 Dependendo do método de pagamento utilizado, podem ser necessários até 14 dias para que o reembolso seja processado.

11.2.1 No caso de reembolsos a dinheiro, via Transferência Bancária, será necessário ao cliente fornecer a informação completa da conta a receber a quantia, certificando-se que os dados se encontram correctos.

11.3 Devido à sua especificidade, após o registo ou transferência de um domínio não é possível a anulação e consequente reembolso dos mesmos, ficando o cliente como titular destes até ao final do período de renovação.

11.4 Devido à sua especificidade, certas licenças de software não podem ser anuladas após criação, e consequentemente, não se englobam sobre o reembolso. Estas incluem licenças de painéis de controlo ou de software específico criado para o servidor.

11.5 A Host TugaTech pode estabelecer um acordo de devolução excepcional, sobre certas condições e requisitos. Este acordo será estabelecido diretamente com cada cliente, de forma individual, e terá as condições e requisitos previstos antes da aceitação pelo cliente.

11.5.1 As condições excecionais de reembolso serão estabelecidas, por escrito, de forma individual e direta com o cliente final.

11.6 O reembolso pode ser realizado sobre um formato direto de pagamento (transferência bancária ou PayPal) quando realizado por um destes meios ou em formato similar. Em alternativa, poderá ser fornecido o valor como saldo em conta de cliente.

11.7 O reembolso em saldo da conta de cliente pode ser usado inteiramente para a aquisição de novos produtos e serviços dentro da Host TugaTech, não tendo limite de tempo para uso.

11.8 O saldo em conta de cliente pode ser usado, de forma total ou parcial, no pagamento de novos serviços.

11.9 Os pagamentos realizados do saldo da Conta de Cliente apenas podem ser reembolsados sobre o mesmo formato, aplicando-se igualmente a Política de Devoluções.

12. SERVICE LEVEL AGREEMENT (SLA)

12.1 A Host TugaTech garante que a rede interna do datacenter se encontra acessível 100% do tempo, exceto em casos de manutenção agendada, na qual o cliente é informado antecipadamente conforme indicado nos termos supra associados.

12.2 No que respeita à ligação da Internet, garantimos que a mesma possui o objetivo de disponibilidade nos 99.90%, exceto em caso de manutenção previamente notificada ao contratante.

12.3 Em caso de não cumprimento, será procedido com a redução:

- Rede interna: 5% do montante total da próxima fatura, por períodos de 10 minutos de indisponibilidade e no limite de 100% do montante total da fatura;
- Ligação à internet: 5% do montante total da próxima fatura, por hora de indisponibilidade e no limite de 100% do montante total da fatura

12.4 Os presentes termos de SLA não abrangem problemas relacionados com a utilização errónea do servidor/serviço por parte do cliente ou devido à incorreta configuração do mesmo, bem como a casos de violação dos presentes Termos de Serviço.

12.5 A Host TugaTech não se responsabiliza por prejuízos e danos emergentes pela parte do cliente e os quais não sejam respeitantes diretamente à Host TugaTech e aos serviços disponibilizados pela mesma para com o cliente.

13. CONTACTOS

13.1 A Host TugaTech garante apenas resposta às comunicações que forem efetuadas pelos meios disponibilizados na página de Contactos - <https://host.tugatech.com.pt/contactos> - e questões genéricas atribuídas sobre redes sociais online (Facebook, Twitter, entre outras).

13.2 A Host TugaTech reserva o direito de recusar/ignorar qualquer chamada telefónica que for efetuada com número oculto.

13.3 O Cliente deverá verificar o horário de atendimento telefónico antes de qualquer contacto efetuado.

13.4 A Host TugaTech reserva-se no direito de, no decorrer de um contacto, verificar a identidade do cliente sempre que necessário, efetuando para tal as questões que achar necessárias e solicitar qualquer dado respeitante à conta do cliente.

13.5 Nos contactos efetuados via e-mail ou Tickets, o cliente compromete-se a utilizar sempre o endereço de e-mail que está associado à sua Conta de Cliente.

13.5.1 A Host TugaTech reserva o direito de recusar tarefas específicas sobre serviços quando o contacto for realizado por um email ou conta de cliente não associado ao mesmo.

13.6 O contacto telefónico fornecido ao público destina-se apenas para Apoio Comercial e de pré-vendas, devendo as questões técnicas serem colocadas através de Ticket/E-mail para o respetivo Departamento.

13.7 A Host TugaTech reserva-se no direito de recusar o fornecimento de qualquer informação caso não se encontrem estabelecidas as condições definidas nos pontos anteriores.

13.8 O cliente autoriza a receção de mensagens SMS com alertas relacionados com a sua conta pessoal (exemplificando, alerta de pagamentos em falta), que poderão ser enviados como adição às notificações via email.

13.8.1 Sobre o ponto anterior não se encontram englobadas mensagens SMS de carácter publicitário, sendo que a Host TugaTech não realiza marketing pelo meio indicado.

14. CÓDIGO DE CONDUTA

14.1 O cliente não poderá publicar informações difamatórias, escandalosas, ou privadas sobre uma pessoa sem o seu consentimento, intencionalmente infligir sofrimento emocional, ou violar os direitos de marcas registradas, direitos de autor ou outros direitos de propriedade intelectual.

14.2 Não será tolerado qualquer tipo de abuso em relação aos colaboradores e funcionários da Host TugaTech. É esperado que solicite suporte e responda aos nossos colaboradores de uma forma profissional e cordial. Ao contactar a Host TugaTech por e-mail ou através do Sistema de Tickets, solicita-se que se abstenha de utilizar o CAPS LOCK, pontos de exclamação ou qualquer outra forma de escrita abusiva. Qualquer assédio, perseguição, ofensa/insulto, calúnia, difamação, abuso de nome ou imagem, abuso de confiança, uso de calão ou qualquer outro comportamento abusivo e inapropriado que seja prejudicial à Host TugaTech e aos seus colaboradores, é considerada uma violação dos nossos Termos de Serviço.

14.3 Qualquer ameaça verbal, oral ou escrita direcionadas à Host TugaTech ou a qualquer um dos seus colaboradores, parceiros ou equipamento, será constituída uma violação dos nossos Termos de Serviço.

14.3.1 Variante do ponto anterior, qualquer ameaça verbal, oral ou escrita direcionada à Host TugaTech e que possa constituir perigo para todos os intervenientes na mesma (onde se inclui, mas não exclusivamente, funcionários, outros clientes, etc) poderão levar à apresentação de queixa judicial nas autoridades competentes.

14.4 Qualquer conduta menos apropriada que seja considerada uma violação desta secção irá constituir uma quebra dos Termos de Serviço, cabendo unicamente à Host TugaTech a decisão do que será considerado uma violação.

14.5 O subscritor assume que toda a informação pessoal que fornecer no Registo da sua conta de Cliente é correta, válida e está atualizada. O cliente deverá certificar-se que atualiza qualquer informação num período de 30 dias após a alteração da mesma. O fornecimento de dados falsos ou de terceiros sem a sua autorização, constitui uma quebra dos Termos de Serviço e poderá levar à desativação, temporária ou permanente, de todos os serviços da Conta do Cliente afeta.

14.6 A violação de qualquer um dos pontos desta secção poderá resultar na suspensão, cancelamento ou rescisão de qualquer subscrição atualmente em vigor na conta do cliente infrator, não tendo o cliente direito a emissão de qualquer reembolso.

15. SISTEMA DE AFILIAÇÃO

15.1 A Host TugaTech fornece a possibilidade de um cliente puder transmitir os serviços fornecidos pela nossa parte a terceiros, no formato de afiliação. Este irá atribuir ao cliente um crédito, em dinheiro, correspondente a uma percentagem dos pagamentos realizados pela afiliação.

15.2 A percentagem de pagamento dos afiliados é dependente do tipo de serviço adquirido, sendo a percentagem previamente estipulada e informada ao cliente, caso este a requeira.

15.3 Em todos os afiliados continuam-se a aplicar os pontos estipulados neste presente documento e na PUA.

15.4 O Afiliado poderá, caso o considere pertinente, utilizar o nome ou marca do Host TugaTech, não obstante aos pontos prévios do presente documento, e sobre utilização não violativa das mesmas.

15.4.1 Não é permitido, dentro do ponto prévio, alterações na estrutura da marca Host TugaTech, seja respeitante a imagens ou texto.

15.5 A informação do sistema de afiliação não implica a necessidade de o afiliado possuir um serviço ativo na Host TugaTech.

15.6 Não é permitida a utilização do sistema de afiliação para efeitos próprios, onde se inclui, mas não exclusivamente, a atribuição de afiliados como sendo o próprio cliente.

15.7 Os pagamentos relacionados com a afiliação poderão ser realizados quando o montante em conta atingir um mínimo de 10 euros na respetiva conta de afiliado.

15.8 Caso seja identificadas violações no sistema de afiliados, a Host TugaTech reserva o direito de retirar os ganhos associados às contas e/ou proceder com o termino imediato do serviço

15.9 A violação e/ou término do serviço de afiliação implica na perda de qualquer ganho registado até ao momento, não sendo a Host TugaTech responsável pelas perdas associadas.

16. SUPORTE

16.1 A Host TugaTech fornece suporte para todos os serviços que seja, de forma direta, fornecida pela mesma ao cliente final.

16.2 O suporte é fornecido sobre os serviços que sejam colocados à disposição dos clientes finais, e exclusivamente para clientes da Host TugaTech.

16.3 A Host TugaTech não é responsável pela configuração ou suporte dos sistemas ou programas dedicados que o cliente use nos seus próprios dispositivos – onde se inclui, mas não exclusivamente, clientes de email, sistemas operativos, entre outros fora do controlo da Host TugaTech.

16.4 Se possível, a Host TugaTech poderá ajudar o cliente em configurações externas que sejam envolventes com o serviço adquirido, sobre carácter excepcional e sem compromisso de resolução.

16.5 A Host TugaTech não será responsável pela configuração ou gestão de sistemas fornecidos em modalidade “não gerida”, onde o cliente final será responsável por tal ação.

16.5.1 Em casos excecionais, a Host TugaTech poderá fornecer esclarecimentos de questões do cliente sobre tais serviços, não sendo responsável pela realização final das tarefas.

16.6 A Host TugaTech reserva o direito de requerer que o cliente contacte pelo meio mais adequado para a verificação e identificação de possíveis questões associadas com o suporte prestado – seja via contacto telefónico ou email.

16.6.1 Para questões de foro técnico associada a serviços fornecidos pela Host TugaTech, o cliente deverá, sempre que possível, contactar-nos via email ou ticket de suporte, na Área de Cliente.

16.7 O suporte via email apenas poderá ser prestado aos clientes finais, conforme o endereço de email registado com a conta de cliente associada.

16.8 A Host TugaTech reserva o direito de requerer provas adicionais de contacto legítimo com o cliente final, sempre que necessário.