



TERMOS DE USUÁRIO - FUSION CLOUD

A Fusion Cloud reserva-se o direito de editar, alterar, adicionar ou remover qualquer conteúdo presente neste documento. Ao utilizar produtos, serviços ou qualquer item, material ou imaterial, adquirido junto à Fusion Cloud, concorda em comprometer-se e adaptar-se a quaisquer termos que venham a ser modificados ou acrescentados no presente ou no futuro.

Ao adquirir um produto, serviço ou qualquer item junto à Fusion Cloud, declara aceitar os termos de uso vigentes e quaisquer futuras alterações nos serviços prestados.

Garantia de 7 dias

Em situações de insatisfação decorrentes de falhas em nossos serviços ou descontentamento por parte do cliente em relação ao serviço prestado, estamos comprometidos a oferecer um reembolso integral. Contudo, é importante ressaltar que caberá exclusivamente a nós a avaliação da validade da razão apresentada para o cancelamento e reembolso, bem como a verificação de se todos os procedimentos foram devidamente seguidos da melhor maneira possível para corrigir a situação que motivou o pedido de cancelamento. Estamos empenhados em garantir uma resolução adequada e justa em cada caso.

REEMBOLSO

No caso de falha por parte da nossa empresa em fornecer o serviço ao cliente, este terá direito a um reembolso proporcional aos dias restantes de sua assinatura. É importante salientar que em situações de quebra dos termos de serviço, violação da política de utilização do serviço ou abuso, nenhum reembolso será assegurado ao cliente. Ao solicitar o cancelamento, o encerramento do servidor será efetuado em até 12 horas, e todos os dados armazenados serão automaticamente deletados do nosso sistema, sendo irrecuperáveis.

Para requisições de reembolso, o cliente deve contatar diretamente o departamento Financeiro por meio do sistema de chamados e tickets da empresa. Qualquer disputa, chargeback ou reclamação fora desse departamento não terá validade. É importante destacar que serviços gratuitos, planos promocionais e adição de fundos em conta não estão sujeitos a reembolsos ou chargebacks, e ao contratar tais serviços, o cliente concorda com essa cláusula.

Da mesma forma que na cláusula anterior, serviços de revenda não permitem reembolsos ao cliente. No caso de Servidores VPS e Planos de hospedagem, o reembolso só estará disponível durante os sete (7) dias de garantia após a contratação. Após o vencimento desse prazo, o reembolso parcial/total só será considerado se houver falta de atendimento e/ou downtime superior a 48 horas, desde que o motivo seja coerente.

BACKUPS & SEGURANÇA

A Fusion Cloud isenta-se de responsabilidade por perda direta, indireta, acidental, consequente ou qualquer outro tipo de dano em documentos, arquivos, bancos de dados ou qualquer dado armazenado em seus serviços. A segurança dos dados é inteiramente e exclusivamente responsabilidade do cliente. A empresa não oferece garantias quanto à recuperação ou restauração de dados perdidos nos serviços prestados.

De forma alguma, nossa empresa será responsabilizada por incidentes em contas decorrentes de sistemas desatualizados, senhas fracas, aplicações vulneráveis ou qualquer sistema relacionado à internet. Embora todos os nossos servidores sejam atualizados diariamente com os últimos patches/releases de segurança, não podemos garantir que os clientes estejam utilizando softwares ou senhas seguras em seus produtos, uma vez que isso é de responsabilidade de cada usuário.

No caso de restauração de backups de servidores suspensos, será aplicada uma taxa de R\$10,00 para cobrir os custos associados ao processo de restauração.

RESPONSABILIDADE DA EMPRESA

A Fusion Cloud assume a responsabilidade de manter seus serviços operacionais em condições ideais, com uma tolerância mensal de downtime de no máximo 72 horas em casos de falhas técnicas internas da empresa.

A intervenção da Fusion Cloud no funcionamento de seus serviços para realização de manutenções será realizada de maneira programada, com aviso prévio em um prazo razoável. Essas intervenções têm como objetivo aprimorar a qualidade e estabilidade dos serviços prestados aos clientes. Importante ressaltar que, em casos de manutenção programada, não será concedido direito a reembolso.

A Fusion Cloud não pode ser responsabilizada por falhas de operadoras de internet que impactem o desempenho dos serviços contratados pelos clientes.

Comprometemo-nos a manter nossos servidores atualizados e seguros, adotando medidas preventivas para mitigar qualquer ameaça à infraestrutura da empresa.

RESPONSABILIDADE DO CLIENTE

Qualquer atividade de cibercrime, como invasões, negação de serviço, tentativa de IP Spoofing ou escaneamento de portas/protocolos, resultará no cancelamento imediato do serviço, sem a possibilidade de reativação ou reembolso, e sujeitará o cliente a processos judiciais.

O cliente assume integral responsabilidade por todas as ações ocorridas em seu serviço. Em caso de infração ou delito utilizando os serviços da Fusion Cloud, o cliente deve relatar o evento aos nossos técnicos para análise e processamento de acordo com os Termos e Condições de nossa empresa.

A Fusion Cloud reserva-se o direito de advertir os clientes sobre as implicações legais do uso inadequado de seus serviços, incluindo atividades ilícitas ou ilegais, e nega qualquer responsabilidade pelos incidentes, atribuindo a responsabilidade total e exclusiva ao contratante.

A responsabilidade única por eventos causados pelo compartilhamento de chaves de segurança ou senhas com terceiros recai sobre o cliente.

A prática de spam em nossos servidores é estritamente proibida e resultará no cancelamento e/ou suspensão imediata do serviço/produto.

O cliente atua como entidade independente e assume exclusivamente os riscos e perigos de suas atividades. Ele é responsável pelos serviços, sites, conteúdo das informações transmitidas e difundidas, bem como por todos os arquivos, incluindo endereços. Compromete-se a respeitar os direitos de terceiros, incluindo direitos autorais, de patentes ou marcas.

No caso de inadimplência, a Fusion Cloud reserva-se o direito de suspender e encerrar o serviço/produto após 3 e 10 dias, respectivamente.

O cliente é instado a manter cópias de segurança/backup de seus dados em locais seguros fora de nossa infraestrutura, uma vez que nossa empresa não se responsabilizará por qualquer perda ou exclusão de dados dos serviços contratados.

A utilização de nossos servidores deve estar em conformidade com as normas e políticas estabelecidas para garantir a integridade e segurança dos serviços.

SUPORTE TÉCNICO

O suporte técnico oferecido pela Fusion Cloud se destina exclusivamente à assistência técnica, não incluindo gerenciamento gratuito na utilização dos produtos. Assim, não é possível solicitar ao suporte a instalação ou configuração de softwares terceiros em um plano não gerenciado.

Visando manter um relacionamento eficaz com nossos clientes, o prazo médio de resposta do nosso suporte durante o horário comercial é inferior a 3 horas. Após esse período, o tempo médio de resposta pode se estender para até 12 horas.

A detecção e mitigação de ataques são conduzidas de forma automática por nossos softwares de monitoramento.

No caso de problemas físicos não usuais, relacionados ao data center, como falhas de rede ou hardware, o prazo do suporte técnico poderá ser estendido, dependendo da gravidade do problema. O tempo necessário será determinado durante o atendimento via ticket.

Em situações de quedas de serviço programadas, estamos sujeitos a ficar offline por até 72 horas, durante as quais não será possível atender a solicitações de reembolso. Estamos comprometidos em comunicar e gerenciar essas interrupções de forma transparente para minimizar impactos aos nossos clientes.

PAGAMENTOS

Serviços não quitados serão suspensos dois dias após a data de vencimento e, caso persistam pendentes após cinco dias, serão encerrados/excluídos.

Ressaltamos que não é viável contratar nossos serviços por meio de plataformas externas, sendo exclusiva responsabilidade da Fusion Cloud as transações efetuadas em nossa própria plataforma.

FORMAS DE PAGAMENTOS

Mercado Pago (Pix, boleto, Cartões e Transferência)
Paypal (contém taxa pela plataforma do Paypal)

ATAQUES DoS/DdoS (Negação de serviço)

A Fusion Cloud oferece um serviço de proteção Anti-DDoS ilimitado para hospedagens compartilhadas, sem limites pré-estabelecidos. Os planos da linha VPS GAMER incluem mitigação PREMIUM (In-line) sem custo adicional.

Nosso servidor implementa diversas regras de mitigação para conter ataques nos níveis L3/L4. No entanto, não podemos garantir que nossos firewalls capturem todos os ataques do tipo L7 (HTTP-Request), dada a natureza generalizada desses ataques, que utilizam conexões reais.

Caso um IP represente risco para nossa infraestrutura, ele poderá ser sujeito a uma null route (rota nula).

TERMOS ADICIONAIS

A Fusion Cloud não assume responsabilidade pelos arquivos e serviços hospedados por seus clientes. Qualquer violação de leis federais, estaduais ou municipais deve ser diretamente tratada com o cliente, sendo a Fusion Cloud capaz de fornecer dados pertinentes às instituições públicas, quando necessário.

A identificação de qualquer conteúdo malicioso, ilegal ou que viole os termos/leis desta empresa ou federais deve ser comunicada ao departamento de suporte, resultando na suspensão imediata do plano.

Em casos de hospedagem compartilhada (como host de games e hospedagem de sites), o cliente pode ter seu serviço desligado ou limitado se o uso de recursos exceder o contratado. Nossa equipe entrará em contato até 8 horas antes para solicitar ao cliente que

identifique e resolva qualquer problema relacionado ao uso excessivo de CPU, memória, disco, IOPs, rede ou outros recursos que possam prejudicar os demais clientes. O serviço poderá ser temporariamente suspenso, não sendo elegível para reembolsos.

TERMOS FINAIS

Ao utilizar este serviço, você consente que leu, compreendeu e aceitou integralmente este Compromisso Particular, assim como a nossa Política de Privacidade. Ao fazer isso, reconhece a validade de todas as medidas judiciais cabíveis, conforme necessário para os devidos fins de direito.

DADOS LEGAIS/PÚBLICOS

CNPJ: 47.724.387/0001-92

Nome fantasia: Fusion Cloud

Razão social: Erik Vinicius

Tipo: Matriz

Contato:

Email: suporte@fusioncloud.com.br