

**Documentos Relacionados**

**Termo De Consentimento - LGPD:** <https://static.maisnetworks.com/legal/pt-br/LGPD.pdf>

**Certificações (Data Center):** <https://static.maisnetworks.com/legal/pt-br/Conformity.html>

**TERMOS DE USO**

A Mais Networks Soluções Ltda. — chamada apenas de "Mais Networks", ou "A Mais Networks", ou "Provedor" ou "O Provedor" neste documento — fornecerá seus produtos e serviços ao cliente sob os seguintes termos e condições.

Os Termos de Uso formam um acordo entre a Mais Networks e o Cliente. Este documento destina-se a proteger a integridade e detalhar as responsabilidades da Mais Networks e do Cliente.

Chamamos de "Site da Mais Networks" ou "Website/Site do Provedor" o domínio de internet maisnetworks.com.

Chamamos de "Conta" ou "A Conta" um perfil ou cadastro em nome de uma pessoa jurídica criado no website da Mais Networks para viabilizar a prestação dos Serviços disponibilizados pelo Provedor para a empresa contratante.

Neste documento, chamamos de "Cliente" ou "O Cliente" a pessoa jurídica contratante do serviço.

O "Serviço" ou "Serviços", ou "Produtos e Serviços" ou "Serviços da Mais Networks" estão listados nas páginas do website maisnetworks.com - são os produtos e serviços disponibilizados pela Mais Networks.

**Uso Ilegal/Proibido**

O Cliente não deve usar o site ou os serviços da Mais Networks para quaisquer propósitos considerados ilegais pelo conjunto de leis e preceitos fundamentais vigentes na República Federativa do Brasil.

O Cliente reconhece e concorda que o site da Mais Networks pode conter links para sites operados por terceiros ("Sites de Terceiros"). O cliente também reconhece que esses links são somente para sua conveniência e o provedor não os endossa, não é responsável e nem pretende controlar ou verificar o conteúdo desses sites de terceiros.

**Propriedade Intelectual**

O Cliente reconhece e aceita que todos os direitos autorais e quaisquer outros direitos de propriedade intelectual que subsistam no design, funções e conteúdo do site da Mais Networks são de propriedade de seus detentores.

**Conta / Perfil / Cadastro**

O Cliente deve fornecer apenas informações verídicas e precisas para a criação da Conta no website do Provedor.

A Mais Networks atua exclusivamente no B2B e recebe pedidos apenas de pessoas jurídicas. Toda Conta do Brasil precisa ter um CNPJ válido e não são aceitos documentos cuja situação não é ATIVA (ex: INAPTA).

Uma Conta no site da Mais Networks só pode ser criada por um agente humano com vínculo ativo e verificável com o CNPJ informado no cadastro. A conta de e-mail usada para criar a Conta deve ter um vínculo verificável com o CNPJ informado e não pode estar hospedada em provedores de e-mail gratuitos, como Gmail, Hotmail, Yahoo, entre outros.

Informações incorretas, imprecisas, incompletas, inválidas, enganosas ou fraudulentas, parcial ou integralmente, invalidam toda a Conta, incluindo o uso indevido de informações, ainda que públicas, de terceiros. Nestes casos, todos os serviços contratados, a qualquer tempo (já ativados ou pendentes), sem aviso, serão cancelados e a Conta fechada.

A fim de impedir o acesso não autorizado à Conta, o Cliente concorda em manter a senha e outros detalhes de segurança da Conta confidenciais e não os compartilhar com ninguém.

## **Cancelamento do Serviço**

A Mais Networks assegura ao Cliente a possibilidade de cancelar o serviço a qualquer momento, sem carência, permanência mínima (fidelidade) ou notificação antecipada. O cancelamento de um serviço pode ser feito pelo Cliente diretamente no site do Provedor usando a opção chamada Solicitar Cancelamento, na página do serviço.

O cancelamento de um serviço pode ter efeito imediato ou ser agendado para o final do período contratado. Uma solicitação de cancelamento durante o período de *teste grátis* tem sempre efeito imediato. O cancelamento de um serviço cancela automaticamente qualquer fatura eventualmente em aberto relacionada ao serviço cancelado.

## **Proteção de Dados (Backup)**

A Mais Networks não faz backup das contas dos serviços por padrão. O Cliente deve fazer backup de seus dados regularmente. É uma responsabilidade do cliente fazer backup regularmente dos seus dados carregados ao serviço.

A Mais Networks pode fazer backup regularmente de uma conta do serviço quando isso fizer parte do plano contratado pelo Cliente, como ocorre quando o serviço adicional de replicação e backup chamado Backup Off-Site e contratado pelo Cliente junto ao pacote do serviço principal.

A Mais Networks tenta ativamente proteger a infraestrutura que mantém os serviços operacionais contra falhas de disco (HD), na medida do possível, usando raid (Redundant Array of Independent Disks) por software ou hardware.

Essa proteção é limitada e o Cliente, ao aceitar os Termos de Uso, declara compreender que a redundância de disco por Raid pode não garantir a manutenção dos dados enviados aos serviços em casos de falhas de disco ou de qualquer outro tipo de falha, acidentes, incidentes e desastres. O Cliente deve fazer backups dos seus dados, além de isentar a Mais Networks de responsabilidade por perdas de dados causadas por eventos descritos neste documento.

O Cliente deve isentar a Mais Networks de responsabilidade por perdas de dados ou pela interrupção da prestação do serviço causadas por eventos fora do controle, ou da responsabilidade do provedor, tais como:

- Falhas completas ou parciais de hardware;
- Falha do software ou hardware (controladora) utilizado para criar a redundância de disco (Raid);
- Acidentes e incidentes de qualquer natureza (aéreos, automobilísticos, metroviários, etc.);
- Incêndios;
- Eventos climáticos;
- Guerras e sinistros;
- Ataques de negação de serviço (DoS/DDoS);
- Falhas conhecidas, como Dia Zero ou similares;
- Quaisquer outros eventos fora do controle do provedor.

## **Suporte / Gestão / Gerenciamento / Limitações**

O suporte técnico disponibilizado pelo provedor é exclusivo para questões diretamente relacionadas aos serviços prestados, portanto, não contempla a gestão, manutenção, configuração, conselhos, treinamentos, correção de erros, solução de problemas e falhas, configuração ou uso de softwares e aplicações porventura instalados nas contas dos serviços. Ao registrar um pedido no site do Provedor, o Cliente declara ter os conhecimentos técnicos necessários para utilizar o Serviço.

A Mais Networks não é responsável pela administração direta ou indireta das instâncias do ownCloud Server e do Nextcloud Server instaladas, mantidas e hospedadas pelo Cliente nas contas dos Serviços. O Cliente é o responsável pela configuração, uso, manutenção, suporte e gestão dessas instâncias hospedadas nos Serviços. A Mais Networks é responsável apenas pela manutenção e gerenciamento do ambiente de hospedagem (o servidor).

A Mais Networks não vai interagir diretamente com as Instâncias do ownCloud Server e do Nextcloud Server

hospedadas pelo Cliente nas contas dos Serviços. As senhas dos usuários das Instâncias do ownCloud Server e do Nextcloud Server são criptografadas no banco de dados, a Mais Networks não tem acesso às senhas e essas senhas não devem ser compartilhadas pelo Cliente com a Mais Networks ou com terceiros.

### **Aplicações Suportadas**

A Mais Networks permite em seus Serviços a instalação do Nextcloud Server, do ownCloud Server e do Monsta Web FTP. A instalação de qualquer aplicação diferente promovida pelo Cliente resultará no imediato encerramento da prestação do serviço, sem qualquer aviso.

### **Estrutura de Pastas**

A Mais Networks pode suspender, cancelar ou resetar por completo uma conta do Serviço se identificar que as pastas e arquivos que o Painel Directadmin precisa para funcionar corretamente foram deletados ou modificados pelo Cliente de maneira deliberada ou acidental.

A alteração de permissões (chmod) em pastas e arquivos da estrutura do Directadmin, ou de pastas e arquivos criados pelo Cliente, para valores que representam um risco de segurança, como 777 ou qualquer outro valor considerado inseguro, viola este acordo e pode gerar a suspensão ou encerramento da Conta.

### **SLA - Política Padrão**

A Mais Networks tentará garantir uma disponibilidade de 99,00% dos seus serviços, na medida do melhor esforço.

Interrupções no serviço por até 24 horas para a migração da conta entre os diversos servidores do Provedor não serão consideradas como indisponibilidade do Serviço, pois se trata de uma situação prevista neste documento.

### **SLA - Créditos**

A Mais Networks não possui uma política de créditos por indisponibilidade do Serviço. No entanto, a Mais Networks pode, a seu exclusivo critério, fornecer descontos ou créditos para o Cliente em casos específicos após análise do caso.

### **SLA – Limitações**

Indisponibilidade do Serviço devido a fatores fora do controle do Provedor, como desastres naturais ou climáticos, guerra, atos de terrorismo, tumultos, acidentes, ações do governo, doença, falhas de rede ou falhas de equipamentos.

Indisponibilidade resultante do uso do serviço pelo Cliente, como nos casos de violações de itens deste documento.

Indisponibilidade resultante de uma ação não autorizada ou da falta de uma ação específica quando exigida.

### **Arquivos Digitais**

Os Serviços não podem ser usados para armazenar, compartilhar, transferir ou distribuir arquivos digitais em massa pela internet, de qualquer tipo, tais como:

- Arquivos de áudio;
- Arquivos de vídeo;
- Podcasts e vinhetas;
- Chamadas e spots;
- Arquivos de imagens;
- Fotos de pessoas;
- Conteúdo adulto (de qualquer tipo);
- Arquivos protegidos por direitos autorais (série de televisão, filmes, músicas, entre outros).

Única Exceção: Festivais e Mostras de Cinema após prévia análise.

Se houver a suspeita de que uma Conta está sendo usada tais práticas em desconformidade com os Termos de Uso,

a Conta será encerrada definitivamente sem aviso.digitais.

### **ONLYOFFICE Hosting**

Este Serviço limita-se à hospedagem do ONLYOFFICE Document Server com a licença Community Edition. O provedor não disponibiliza suporte para uso do software ONLYOFFICE e não garante o correto funcionamento do software ONLYOFFICE em servidores ou aplicações hospedados em outros provedores.

### **Backup Off-Site**

Este Serviço é adicional e opcional, fornecidos sem garantias adicionais. O Provedor tentará manter a disponibilidade do Serviço na média do melhor esforço, sem garantias de uso ou de disponibilidade.

### **Programas, Softwares e Executáveis**

Os Serviços não podem ser usados para carregar (upload), armazenar ou distribuir online programas, softwares, sistemas operacionais, executáveis, pacotes de atualização de software ou similares. Os Serviços não podem ser usados para alimentar instaladores de softwares, de qualquer tipo.

### **Chargeback - Paypal**

Um chargeback resultará na suspensão imediata de todos os Serviços ativo na Conta. A Mais Networks pode se recusar a reativar a Conta ou cobrar uma taxa de R\$ 500,00 para tal - valor que deve ser pago via PIX.

A Mais Networks pode limitar as opções de pagamento (meios de pagamentos) disponibilizadas para o Cliente se, após analisar detalhadamente, concluir que uma Conta representa um alto risco de chargeback.

### **Teste Gratuito - Trial**

O período trial (teste gratuito) disponibilizado pela Mais Networks é de 10 dias corridos e está disponível para todos os planos dos serviços Backup Hosting, Storage Online e ONLYOFFICE Hosting. A oferta do período de teste (trial) está condicionada à análise manual do pedido e pode ser recusada pela Mais Networks a seu exclusivo critério.

Após os 10 dias corridos do trial (teste gratuito), se um pedido cancelamento não for apresentado pelo Cliente durante este período, uma fatura de renovação será gerada automaticamente com vencimento para 10 dias corridos à frente. Esse período de 10 dias corridos é chamado de período de cortesia.

O registro de 2 ou mais pedidos usando o código promocional TRIAL, em qualquer intervalo de tempo, será entendido como uma violação dos Termos de Uso e terá como consequência o encerramento da Conta e o cancelamento imediato de todos os serviços ativos na Conta, se houver. Qualquer exceção a essa regra geral poderá ser concedida pelo Provedor a seu exclusivo critério.

A Mais Networks pode rejeitar/negar a oferta do período de teste gratuito (trial) de acordo com seu exclusivo entendimento. Se a Mais Networks sente que não é do seu melhor interesse, ou um passivo para receber um pedido, o Provedor considerará a história, em todos os níveis, para determinar se o pedido é uma responsabilidade para a empresa.

O período de teste (trial) é ofertado como cortesia e sem as garantias de uma assinatura paga. Se o provedor concluir que o serviço não está sendo utilizado durante o trial, usando para isso estatísticas de uso dos recursos do serviço, o Provedor pode encerrar o período de teste (trial) sem aviso.

### **Verificação Manual**

Todos os pedidos e cadastros são verificados manualmente antes da ativação do(s) Serviço(s) listado(s).

A Mais Networks analisa manualmente todos os Pedidos e Cadastros recebidos a fim de validar a veracidade das informações apresentadas e também evitar a ativação de pedidos em desconformidade com os Termos de Uso do Serviço. A Mais Networks se reserva o direito de cancelar pedidos recebidos, a seu único e exclusivo critério, se

entender que um pedido está em desacordo com os Termos do Serviço, ou por qualquer outro motivo não especificado anteriormente, a critério da Mais Networks.

Essa verificação manual de um pedido pode demorar até 24 horas para ser iniciada e até 48 horas para ser concluída, no entanto, não há um prazo mínimo especificado. Isso significa que, na medida do melhor esforço, a Mais Networks pode analisar pedidos e novos cadastros em poucos minutos, ou em até 48 horas.

O Cliente poderá receber uma mensagem por e-mail solicitando informações adicionais para a conclusão da verificação manual. Sem prejuízo dos prazos mencionados no parágrafo acima, um pedido poderá ser rejeitado se o Cliente não responder à solicitação de informações ou se responder de forma imprecisa, enganosa ou inconclusiva.

### **Rejeição de Pedido**

A Mais Networks pode aceitar ou rejeitar um pedido ou cadastro recebido a seu exclusivo critério. Se a Mais Networks sente que não é do seu melhor interesse, ou um passivo para receber um pedido, ou um novo cadastro, o provedor considerará a história, em todos os níveis, para determinar se um pedido é uma responsabilidade.

Entenda algumas das situações que podem justificar a rejeição de um pedido ou de um novo cadastro.

- Violação prévia dos Termos de Uso.
- Violação de um ou vários itens dos Termos de Uso.
- Múltiplos registros consecutivos de pedidos ou novos cadastros usando o código trial.
- As informações da Conta são inconclusivas e não permitem concluir a verificação manual.
- Solicitações ao suporte exigindo a ativação imediata do serviço ignorando a verificação manual.
- Possível fraude.
- Número do CNPJ inválido.
- Informações de cadastro inválidas ou diferentes das listadas no documento da Conta (CNPJ).
- Agente Humano sem vínculo legal com a pessoa jurídica listada no cadastro.
- Uso indevido e/ou desautoridade de dados e informações de terceiros.
- Outros motivos definidos e/ou não especificados anteriormente.

### **Uso Excessivo de Recursos**

O Cliente não deve utilizar os Serviços compartilhados do Provedor de forma que interfira desnecessariamente com o funcionamento normal do serviço ou de maneira que cause distúrbios para os demais usuários hospedados no mesmo servidor, ou ainda de maneira que resulte em um consumo desproporcional dos recursos do servidor.

O Provedor pode impor limites excepcionais a uma Conta quando identificar uso abusivo, destrutivo, que cause distúrbios ao serviço, ao servidor ou a outros clientes. Se, após ser notificado, o Cliente não interromper a utilização em desconfortabilidade com este documento em até 24 horas, a conta poderá ser encerrada e todos os arquivos mantidos na conta do serviço deletados de maneira irrecuperável, incluindo eventuais cópias de segurança (backup).

### **SPAM**

O Cliente não distribuirá, publicará, enviará ou facilitará o envio de e-mail em massa não solicitados, ou outras mensagens, promoções, publicidade ou solicitações (como "SPAM"), incluindo publicidade comercial, anúncios ou informativos. A Mais Networks pode suspender ou encerrar a Conta do Cliente que violar essa política anti-spam.

Portas 25 e 465 são bloqueadas nos servidores, envios via SMTP externo são possíveis apenas usando a porta 587.

### **Câmeras / DVR / NVR**

Os serviços não podem ser usados para carregar (upload) e/ou armazenar imagens, áudios, vídeos ou outros tipos de arquivos oriundos de câmeras de vigilância, aparelhos de DVR/NVR ou de sistemas similares, exceto nos planos específicos para este uso listados na página [www.maisnetworks.com/dvr-ftp.php](http://www.maisnetworks.com/dvr-ftp.php).

Nos pacotes do serviço [FTP Câmeras](#) (link acima) não há a possibilidade de contratar o serviço Backup Off-Site como recurso adicional. Nesses planos, paradas técnicas e de manutenção podem resultar em interrupção do serviço por até

72 horas. As empresas que desejam contratar este serviço declaram ter ciência dessas regras e limitações específicas.

Em todos os planos do serviço FTP Câmeras, o limite de tráfego mensal é de 20 TB, volume entendido como mais que o suficiente conforme a proposta do serviço.

### **Faturamento (Complemento)**

A Mais Networks fornece seus serviços usando o formato de faturamento "pré-pago", no qual as empresas que escolhem utilizar os serviços do provedor pagam antecipadamente por um determinado período (ex: 30 dias).

Após a prestação do serviço pelo período contratado, a renovação da prestação do serviço por um igual período pode ser efetivada mediante pagamento da fatura de renovação. O não pagamento de uma fatura de renovação até a o vencimento resultará na suspensão do Serviço no dia seguinte à data de vencimento e no posterior cancelamento do Serviço em até 3 dias corridos, quando todos os arquivos na conta do serviço são apagados de maneira irrecuperável.

Todos os pagamentos recebidos são não reembolsáveis, exceto se previsto em leis do país ou nos Termos de Uso.

### **Outros Termos e Condições**

O Cliente concorda que determinados produtos e serviços podem ter seus próprios termos e condições ou similares. Ao contratar um desses serviços, o Cliente concorda com esses termos e condições específicos.

O Cliente concorda que a Mais Networks pode suspender ou cancelar uma (ou várias) conta(s) de serviço se os arquivos na Conta do Cliente estiverem infectados com vírus ou corrompidos de qualquer outra forma, ou se representarem potencial de infectar, ou corromper o sistema do servidor ou de terceiros.

A sobrecarga da rede e a inconveniência para outros clientes podem ser causadas por um Cliente que usa muito mais tráfego que a média de Contas semelhantes. A Mais Networks se reserva o direito de monitorar a quantidade de tráfego de dados e tentar filtrar excessos e/ou bloquear (temporária ou definitivamente) o tráfego de dados de uma Conta, a seu exclusivo critério.

O provedor pode suspender ou encerrar o Serviço do Cliente, sem aviso, para cumprir um ou vários itens dos Termos de Uso, em resposta a uma ordem judicial ou para cumprir as leis da República Federativa do Brasil.

A Mais Networks pode suspender uma Conta se o espaço em disco permanecer acima do espaço contratado por 24 horas ou mais. A suspensão poderá ser precedida, sem garantia, por um alerta por e-mail e/ou SMS.

O provedor pode rescindir a prestação de serviço de um Cliente, ou negar a ativação de uma Conta, sem uma razão especificada anteriormente e a seu único e exclusivo critério.

Para a emissão de certificados SSL de validação simples (DCV), O Cliente deve completar as etapas da validação de domínio e/ou da validação da organização, conforme as regras das certificadoras e da CA/Browser Forum. A Mais Networks não tem acesso ou meios de interferir, de maneira ou indireta, nesse processo de validação.

Ativações e renovações imediatas de certificados SSL devem ser efetivadas até o penúltimo dia útil do mês em que a renovação for concluída. Essa efetivação ocorre quando o pagamento da fatura referente à renovação do SSL é confirmado e este item não altera ou invalida outros itens dos Termos de Uso.

As senhas das Contas não são armazenadas, uma vez enviadas para o Cliente, não são mantidos registros desses dados. Se o Cliente perder/esquecer a senha da conta do seu Serviço, uma solicitação deve ser enviada ao suporte para a redefinição da senha.

A Mais Networks se reserva o direito de bloquear, desativar ou não compilar extensões PHP específicas, ou outros softwares em seus servidores a seu critério, bem como bloquear ou limitar o acesso a portas específicas.

A Mais Networks não envia boletos por e-mail, o Cliente é o responsável por gerar as guias de pagamentos através do website do Provedor.

A Mais Networks pode interromper o serviço de uma Conta para a manutenção de equipamentos, sem aviso.

### **Não Aceitáveis (Complemento)**

- Wares, Hackz ou serialz;
- E-mail Marketing;
- GameServer - Jogos online de qualquer plataforma ou natureza;
- Qualquer aplicação relacionada à IRC;
- Torrents;
- Serviços que possam atrair ataques DDoS como os servidores de Camfrog;
- Aplicações de alta carga que pode causar perturbações a outros clientes.
- Mineração de criptomoeda (de qualquer tipo).

### **SLA – Suporte Técnico / Comercial**

#### TELEFONE:

Dias úteis: 10:00 às 16:00 Hrs. (Horário de Brasília).  
Finais de Semana e Feriados Nacionais: Indisponível.

#### CHAT (WEBSITE) / WHATSAPP

Dias úteis: 10:00 às 16:00 Hrs. (Horário de Brasília).  
Finais de Semana e Feriados Nacionais: Indisponível.

#### TICKET / E-MAIL

E-MAIL: Todos os dias da semana com resposta em até 24 horas.  
TICKET: Todos os dias da semana com resposta em até 24 horas.

Finais de Semana e Feriados Nacionais: 24 horas por dia - Respostas em até 48 horas.

### **Alteração dos Termos de Uso**

A atual versão dos Termos de Uso foi formulada e atualizada pela última vez em: **24/10/2024**.

**Versões Anteriores:** <https://static.maisnetworks.com/legal/pt-br/Tos-2024-v1.pdf>  
<https://static.maisnetworks.com/legal/pt-br/Tos-2023-v13.pdf>  
<https://static.maisnetworks.com/legal/pt-br/Tos-2023-v12.pdf>  
<https://static.maisnetworks.com/legal/pt-br/Tos-2023-v11.pdf>  
<https://static.maisnetworks.com/legal/pt-br/Tos-2023-v10.pdf>  
<https://static.maisnetworks.com/legal/pt-br/Tos-2023-v9.pdf>  
<https://static.maisnetworks.com/legal/pt-br/Tos-2023-v8.pdf>  
<https://static.maisnetworks.com/legal/pt-br/Tos-2023-v7.pdf>

A Mais Networks pode modificar este documento a qualquer momento, principalmente em função da adequação de eventuais alterações feitas no Serviço. Recomendamos que o Cliente revise este documento com frequência.

Eventuais alterações entrarão em vigor a partir da publicação da nova versão deste documento no site do Provedor.

### **MAIS NETWORKS SOLUÇÕES LTDA**

**Rua Gerânio 16 – Jardim Colorado  
29.104-597 - Vila Velha - ES - Brasil  
(27) 3180-0565 - suporte@maisnetworks.com**