



# Termos de Uso

**| Syrtex Cloud, International Cloud.**

“O Termo de Uso delimita a responsabilidade e direciona como os seus clientes devem utilizar o seu produto e, segundo a Lei N° 12.965/2014, deve conter **regras de conduta** para utilização da plataforma, eventuais proibições, condições de acesso, proteção da propriedade intelectual do negócio e até mesmo as responsabilidades de cada um que utiliza.”

## Última atualização:

13/10/2023

## Índice:

1. *Visão Geral*
2. *Objetivos*
3. *Contratação*
4. *Serviços*
5. *Suporte*
6. *Reembolso*
7. *Segurança*
8. *Sua Conta*
9. *Promoções*
10. *Limitações*



## **1. VISÃO GERAL**

Ao assinar este termo, declaro que, como pessoa física ou jurídica, maior de 18(dezoito) anos ou representado por meus pais ou responsáveis, competentes a seguir com o contrato abaixo. Ao usar os serviços proporcionados pela Syrtex Cloud, também conhecida como Syrtex C., Syrtex Cloud, Syrtex Host, Syrtex Hosting, ou Syrtex Corporation ( syrtex.cloud ) estará sujeito a seguir os termos de contrato listados abaixo;

Fique ciente que os seguintes termos estão sujeitos a mudanças. Ou seja, os termos estarão aptos a mudarem a qualquer momento, sem qualquer tipo de aviso prévio.

## **2. OBJETIVOS**

Tais termos foram criados com base no CDC(Código de defesa do consumidor), não só para proteger nossos clientes, como também para proteger a empresa em si de compradores mal-intencionados. Este documento também poderá ser usado em ações judiciais para comprovar que a Syrtex Cloud cumpriu com seus termos ao fornecer o serviço contratado pelo cliente;

Sua aceitação eletrônica deste contrato significa que você leu, entendeu, reconhece e concorda em ficar vinculado a este contrato, e quaisquer outros acordos ou políticas expressamente incorporadas aqui. Bem como possuir as capacidades legais necessárias para firmar este contrato, ou possuir autorização de guardião ou responsável legal mediante tutela de menor ou relativo incapaz;

Seu uso dos serviços após tais alterações ou modificações constituirá sua aceitação deste contrato e quaisquer limitações aos serviços conforme a última revisão. Se você não concordar em ficar vinculado a este contrato e a quaisquer limitações do serviço conforme a última revisão, não continue a usar os serviços.

### **3. CONTRATAÇÃO**

A **Syrtext Cloud** reserva-se o direito de se negar a fornecer serviço por qualquer seja o motivo. Também reservamos o direito de interromper o serviço para as manutenções programadas e emergências. Os serviços estão sujeitos a disponibilidade e condições deste contrato;

A entrega do produto é feita de forma automática por nossa área do cliente ou durante as nossas vias de suporte, podendo levar até 24 horas para entrega após aprovação do pagamento. No entanto, seu serviço poderá ser verificado a fim de revisar a segurança e detectar fraudes, assim sendo, o produto poderá ser suspenso pela equipe no prazo máximo de 7 dias;

Ao assinar qualquer serviço/produto referente a **Syrtext Cloud**, você concorda com os termos e a conduta da mesma apresentadas no site na hora de finalizar a compra;

Também deixando claro que, ao aceitar os nossos termos assinando qualquer serviço, a quebra de qualquer conduta/regra dentro da **Syrtext Cloud**, o mesmo estará apto a sofrer uma punição dentro de nossa empresa, desde a black list a cancelamento de algum serviço, sem direito a qualquer estorno monetário ou referencial ao serviço.

## 4. SERVIÇOS

Suspenderemos seu serviço assim que as 23:59 horas do dia do vencimento chegarem. Seus arquivos serão mantidos em até 2 dias após o vencimento, passando do prazo de 2 dias, os arquivos serão excluídos totalmente e permanentemente do sistema;

O IP e a porta do servidor poderão ser alterados sem aviso prévio. Entretanto, disponibilizamos subdomínios, a fim de evitar problemas referentes a troca de IP;

Caso ocorra um ataque DDoS/DoS, nossa proteção será acionada, em alguns casos, a proteção poderá entrar em 'Null Route', este que não será levado como período de queda na fatura;

É proibido o uso de nossos serviços para fins criminosos ou maliciosos, que tenham como finalidade, afetar tanto os nossos hardwares internos como externos, como diversos outros fatores pejorativos a quebra de regras, onde prejudique a **Syrtext Cloud** diretamente ou indiretamente, levando o responsável por tais danos, ao cancelamento do serviço sem aviso prévio, não tendo direito a reembolso do valor total pago;

É responsabilidade do cliente manter cópias de segurança dos arquivos. Não nos responsabilizamos por perdas de dados, salvo em casos que ocorram uma falha operacional por nossa parte;

O uso de qualquer serviço pertencente a **Syrtext Cloud**, que seja, mineração de criptomoedas, realizar ataques DDoS, acessar sites não permitidos (DarkWeb, DeepWeb e outros), e outros usos indevidos resultarão no cancelamento do serviço sem aviso prévio, sem direito a reembolso total;

A revenda de serviços fornecidos pela **Syrtext Cloud**, sem permissão previamente aprovada pelo conselho diretivo resultará na imediata suspensão do serviço contratado, fazendo com que não seja mais possível solicitar reembolso;

Nossos serviços são vendidos para propósitos legais, sendo assim, a **Syrtext Cloud** se isenta da responsabilidade pelo uso indevido de nossos serviços. É expressamente proibida a utilização de nossos serviços de tal maneira que possam desrespeitar os registros de marcas e patentes e/ou infringir termos de direitos autorais e cessão de propriedade intelectual. Isso inclui - mas não se limita - à divulgação e distribuição não-autorizada de músicas, vídeos, livros, fotografias ou qualquer outro material protegido por lei, sendo total de termo legal e legalizado pelas leis brasileiras. O comércio/divulgação de qualquer produto ilícito resultará no imediato cancelamento de sua conta, sem direito a devoluções;

São necessárias, na hora de optar a um reembolso de qualquer serviço/produto da **Syrtext Cloud**, o envio de documentos que comprovam que está sendo adquirido por uma pessoa física ou jurídica, desde que remeta a um responsável legal. Dentre outras informações e documentos solicitados pelo responsável pelo setor financeiro, referente a situação para saber se o mesmo é de procedência legal e responsável (É obrigatório que o solicitante do reembolso envie TODAS as informações necessárias para prosseguir com o reembolso, caso o mesmo se recuse a mandar, o reembolso é invalidado. Também vale a invalidação caso passe do período de 7 dias para enviar os documentos solicitados);

Caso você adquira qualquer serviço com desconto, estará propício a redução de algumas medidas, por exemplo. Ao adquirir um serviço com um desconto promocional, está ciente de que em alguns casos, para não prejudicar a precificação do serviço, reduzimos alguns recursos para tornar o serviço mais acessível, por tanto, isso pode ser citado em algumas promoções;

Caso o responsável pelo serviço efetua o cancelamento de algum serviço e seja aprovado pela equipe financeira, seja por qualquer motivo que remeta ao cancelamento, todos os serviços serão excluídos de imediato após a aprovação do cancelamento, sem direito ao estorno tanto monetário quanto o do próprio serviço, pois se trata de um cancelamento, e não de reembolso ou devoluções parciais;

Os serviços servidores dedicados que forem interrompidos por falta de pagamento poderão estar sujeitos a uma taxa de atraso de 10%.

Os dados armazenados nos serviços de um cliente não estarão disponíveis para o cliente até que a reconexão seja estabelecida ou acordos alternativos sejam feitos para satisfação exclusiva da **Syrtext Cloud**. Ou seja, o cliente deve confirmar a renovação ou cancelamento do serviço dedicado 10 (dez) dias antes do prazo de vencimento, caso contrário, poderá ter o serviço imediatamente cancelado, sem direito a quaisquer tipos de estorno total ou parcial tanto dos seus dados quanto o valor pago pelo dedicado;

Por tanto, a **Syrtext Cloud** não se responsabiliza por quaisquer dados perdidos, corrompidos em qualquer serviço. É responsabilidade do cliente salvar os seus arquivos localmente. Por isso é importante que o cliente mantenha o devido backups dos seus serviços em dia, de forma externa, salvando-os em seus arquivos locais.

## 5. SUPORTE

O atendimento é oferecido para sanar dúvidas, resolver problemas técnicos e auxiliar, todavia, não será tolerado qualquer tipo de abuso por sua parte. Palavras que possam ser caracterizadas como ameaça, agressão verbal ou injúria (sendo ou não de baixo calão), voltadas a quaisquer membros de nossa equipe/empresa, que incitem falta de ética e profissionalismo estarão resultando na suspensão de todos seus serviços, e será cobrada uma multa no valor de 35% dos serviços adquiridos, após o pagamento da multa serão então liberados os produtos;

Não somos obrigados a fornecer suporte a criação/configuração do serviço, a nossa única obrigação é fornecer suporte para quedas/mal funcionamento da hospedagem em si e outros fatores que comprometam o funcionamento do serviço (Qualquer dúvida de configuração de QUALQUER serviço solicitada por parte do cliente, também não temos quaisquer obrigação que não seja somente a citada acima. Como a resolução de problemas de uptime, manter uma estabilidade adequada e qualidade esperada, somente o que envolve a hospedagem, tudo que for solicitada ao nosso suporte que não seja referente a nossa categoria já citada, entra em abuso de serviço e má fé, podendo ter direito de reembolso anulado e uma punição em nossas redes);

A **Syrtex Cloud** não é obrigada e nem é permitida que forneça suporte durante finais de semana e feriados e nem que estejam ou não, além do escopo de suporte da mesma;

Nós oferecemos nosso suporte através do nosso grupo do discord (via ticket) ou via chat online dentro do site, sendo assim, quaisquer petição referente ao suporte que fuja dessas alternativas citadas,

estarão sujeitas a não entrarem na fila para atendimento, por tanto mensagens como no privado de quaisquer membros de nossa equipe, sejam direcionadas ao suporte, automaticamente terão o direito de não atender sem que seja pelas vias citadas;

Ao utilizar nossos serviços, é importante manter um comportamento respeitoso e adequado com nossa equipe. Qualquer desrespeito, descumprimento ou ação de má fé, direta ou indireta, poderá resultar na suspensão periódica do atendimento ao cliente. Persistindo tais comportamentos, reservamo-nos o direito de cancelar os serviços, sem direito a qualquer estorno monetário. Por tanto, a sua compreensão e colaboração são essenciais para mantermos um ambiente mais saudável na **Syrtext Cloud**, em geral.

## **6. REEMBOLSO**

A solicitação do reembolso só poderá ser feita no período máximo de 7 dias de acordo com o Art. 49 do CDC. Poderá ser necessário o envio de documentos para validação do reembolso, como fotos, identidade, e outros fatores que justifiquem que o serviço remeta a um responsável legal, deverá ser enviada dentro do mesmo prazo (7 dias);

Ao solicitar o reembolso seguindo o artigo 18, tenha em vista o prazo de 3 dias para sanar o problema (Caso seja exclusivamente por parte da **Syrtext Cloud**) descrito antes de solicitar o ressarcimento;

Tenha em mente que não oferecemos reembolso para serviços de **VPS/DOMÍNIOS/DEDICADOS** devido ao custo de IP e tráfego de rede, e também pelo quesito de não conseguirmos reembolso com os fornecedores de domínios, fatores esses que não temos o retorno do

valor pago pelo serviço, tornando-se assim sem direito a qualquer tipo de reembolso dos serviços citados anteriormente;

Após a solicitação de reembolso, onde deve ser feita e aceita somente via as comunicações de contato da empresa como o ticket em discord e chat online. Caso seja aceita, temos um prazo de **30 dias** úteis para processá-lo e efetuar o mesmo. Valendo para qualquer método de pagamento, esse processo não se trata de prazo, mas de uma estimativa para que o reembolso seja estornado com sucesso pela equipe financeira. Qualquer solicitação de reembolso que não remeta aos meios informados acima, se tornam invalidáveis;

A conta que receberá o reembolso deverá ter o mesmo nome que foi utilizado para registro em nosso site, caso seja encontrada alguma discrepância, o reembolso poderá ser indeferido;

Caso seja aberta uma solicitação de **ChargeBack/Disputas** sem nossa autorização, o serviço será suspenso, e caso o cliente perca a disputa o mesmo será proibido de comprar qualquer produto;

Ao renovar qualquer serviço, ou realizar uma segunda compra do mesmo produto ou similar a categoria de produtos, o direito a reembolso não será efetivamente possível, devido a permanecer como renovação ou segunda compra do mesmo produto ou similar. Isso também vale para o primeiro ou conseqüente pagamento de um serviço em promoção, onde caso haja uma contratação sob promoção (onde é avisado na hora da compra referente a essa promoção), o reembolso não será passível de devoluções;

Caso o mesmo force um reembolso, alocando defeitos na hospedagem que não existem, poderá ser advertido a uma punição nas redes sociais e com o direito de reembolso anulado completamente;

Não será possível efetuar o reembolso de quaisquer **IP**, pois nem a própria **Syrtext Cloud** consegue efetuar a realização de estorno do **IP** pago, seja tanto como **IPV4** OU **IPV6**. Podendo ser também adicionais extras pagos, seja em qualquer um dos serviços oferecidos pela mesma ( **Syrtext Cloud** );

Não será possível efetuar o reembolso de qualquer serviço que remeta a loja automática, por se tratar de um serviço adicional, seja integrada ao plano ou vendida separadamente, não conseguimos o estorno desta compra. Seja ao estorno do plano, é descontado um valor de 10,00 (Dez reais) caso solicite a loja automática, sendo inviável efetuar o reembolso da loja;

Para que o reembolso seja devidamente aprovado pela nossa equipe financeira, devem ser formalmente legalizados de maneira que, as informações do próprio cliente devem estar em dia com o cadastro do site e o titular responsável pela compra;

Não será possível reembolsar caso o próprio cliente não seja o mesmo que o titular da compra. Caso o CPF/CNPJ cadastrado no site na hora da compra não seja do titular. Também será inválido caso as informações da área do cliente não forem devidamente conferidas com informações reais, referentes ao comprador. Caso o comprador registre um CPF que não seja de um responsável legal, exigiremos que o seu responsável entre em contato para fazer os procedimentos regulares, citados abaixo;

Também não será possível efetuar qualquer tipo de estorno caso o mesmo negue-se a fornecer as informações do titular nos procedimentos regulares exigidos via atendimento.

## **7. SEGURANÇA**

Em nossas estruturas como site, serviços cloud, serviços hospedagem e devidamente referente aos nossos hardwares, garantimos a segurança dos dados, entretanto para a eficácia da proteção do cliente, recomendamos que o cliente deve ativar a autenticação de dois fatores e efetuar a troca da senha regularmente, caso o mesmo não tenha ativado e ocorrer qualquer invasão. Sendo permitido o fornecimento de dados a estruturas de patentes oficiais e autoritárias perante a lei;

Guardamos e protegemos exclusivamente a todos os devidos dados dos clientes e da própria **Syrtext Cloud** em databases criptografados com uma tecnologia de ponta, segura o suficiente para suprir e conter todos os tipos de ataques pejorativos e outros danos;

Não somos responsáveis caso o próprio cliente deixe a desejar com os seus devidos acessos regulares a linha de gerenciamento interno de nossa hospedagem, e como citado anteriormente, recomendamos que o cliente use autenticação de 2 fatores e use senhas mais seguras, por isso, não nos responsabilizamos por invasões a conta de clientes.

## **8. SUA CONTA**

Você é devidamente responsável pela sua conta, devido a possuírem acesso a quesitos que levam no gerenciamento interno de seus serviços e faturas, por tanto, não nos responsabilizamos pelo mal uso

e invasões de suas contas/serviços/arquivos;

O cliente responsável pela conta deve manter uma segurança relativa em relação ao acesso regular a sua conta, recomendamos como senhas fortes (alteradas regularmente) e autenticação de 2 fatores para reforçar o acesso e segurança a sua própria conta;

Não é permitido a revenda da sua conta e nem acesso a terceiros que prejudiquem e abalem moralmente e logicamente os devidos dados de acesso aos produtos e serviços fornecidos a tal responsável.

Qualquer quebra citada acima, como o exemplo da revenda, será reivindicada o acesso ao cliente até que se resolva, passando a não possuir uma resolução, todos os serviços desta conta serão suspensos e sem direito a qualquer tipo de estorno monetário.

## **9. PROMOÇÕES**

Algumas promoções em específico, não requerem a devoluções, ou seja, algumas promoções, eventos, ou até mesmo ofertas exclusivas, não remetem a direito de devoluções previamente, devido ao custo baixo excessivo do produto, como forma de termos e condições da compra do mesmo produto ou similar;

Aos serviços que possuem um certo valor ofertado, podem oferecer menos recursos em ALGUNS casos, devido a participar de uma promoção do evento da empresa, ou similar.

Não reembolsamos QUAISQUER serviços vendidos com promoções acima de 0% de desconto, devido ao alto custo em promoção oferecida.

Todos os serviços em promoção referentes são descritos como custeados em massa pela **Syrtext Cloud** em formato de cupons;

As vendas desses CUPONS são PROIBIDAS;

Não nos responsabilizamos caso o mesmo adquira cupons de procedência não oficial sem que seja diretamente pelo site ou discord da **Syrtex Cloud**.

## 10. LIMITAÇÕES

Nossos serviços RAM ilimitada, proporcionam uma experiência de alta performance e baixo custo. Contudo, é importante observar algumas restrições. Aumentos de RAM não serão concedidos em casos de mal uso do serviço, utilização inadequada, ou evidências de má fé por parte do usuário e abuso do serviço;

Além disso, em situações em que nossas máquinas estiverem temporariamente sem estoque, não será possível realizar aumentos de RAM ou outros recursos mesmo que não inclusos nos benefícios do plano, até que novas unidades estejam disponíveis em nosso estoque novamente;

Em casos de qualquer indisponibilidade de recursos em nossos serviços, nos reservamos o direito de reter aumentos periódicos até que novas máquinas estejam disponíveis em nosso estoque. Essa medida visa garantir a estabilidade e qualidade de nossos serviços;

Durante períodos em que o estoque estiver esgotado, a opção de aumento periódico de recursos, incluindo qualquer recurso que seja, estará temporariamente indisponível;

Reservamo-nos o direito de alterar os termos a qualquer momento. Sem que o usuário seja notificado;

Qualquer uso não autorizado da imagem da **Syrtex Cloud**, incluindo logotipos, designs de sites, e qualquer cópia de nossos recursos e afins, será considerado como reprodução não autorizada, será sujeito a medidas cabíveis. Por isso recomendamos que não use de forma não autorizada ou faça uma cópia;

Reservamo-nos integralmente todos os direitos de propriedade intelectual associados à **Syrtex Cloud**. Qualquer violação destes direitos resultará em ações legais apropriadas para proteger nossa propriedade intelectual;

O uso excessivo ou abuso de recursos que prejudique a experiência de outros usuários pode resultar em medidas restritivas, incluindo a suspensão temporária do serviço até que seja resolvido diretamente com o cliente;

Em casos extremos de abuso de recursos, a fim que prejudique a experiência de outros usuários e até mesmo que ofereça riscos a integridade da infraestrutura da **Syrtex Cloud**, poderão ser tomadas cabíveis, como o cancelamento imediato do serviço, sem qualquer tipo de estorno seja de forma financeira, em créditos no site ou até mesmo do próprio serviço;

Reservamos o direito de suspender ou encerrar contas que permaneçam inativas por um período de mais de 2 dias, para otimizar o uso dos recursos;

Proibimos a colaboração ou participação em atividades ilegais ou antiéticas utilizando os serviços da **Syrtex Cloud**;

Exigimos que os usuários forneçam informações precisas e atualizadas durante o processo de registro e atualização da conta em nosso site;

Os usuários não têm permissão para modificar, adaptar ou criar obras derivadas do software ou dos serviços fornecidos pela **Syrtex Cloud**;

Declaramos que os usuários são inteiramente responsáveis pelo conteúdo que compartilham ou armazenam usando os serviços, isentando a **Syrtex Cloud** de qualquer responsabilidade legal;

Exigimos que os usuários mantenham seus softwares e aplicativos atualizados para garantir a compatibilidade e a segurança do serviço.



# **Syrtext Cloud International Cloud**

**CNPJ: 49.565.390/0001-36**

Todos os direitos reservados.