



LuraHosting.com.br

MANUAL DO USUÁRIO

A LuraHosting se reserva no direito de editar, alterar, adicionar ou remover qualquer conteúdo presente neste documento. Você concorda em se comprometer e adaptar-se a qualquer um de tais termos que sofram mudanças ou adições. Se você adquiriu um produto, serviço ou qualquer item material ou imaterial com a LuraHosting, você se declara a aceitar os atuais e futuros termos de uso de nossos serviços.

I. GARANTIA DE 7 DIAS

Em caso de insatisfações causadas por falha de nossa empresa ou insatisfação do cliente pelo serviço prestado, estaremos dispostos a fornecer um reembolso proporcional aos dias de serviços utilizados, contando o primeiro dia, em caso de hospedagens compartilhadas (como exemplo de Minecraft, Multi Theft Auto e Project Zomboid) e também para serviços de virtualização, como VPS (por se tratar de um serviço que gera custos adicionais, como contratação de IP's e utilização de largura de banda e gastos de infraestrutura).

OBS: Somos o único arbitrário que definirá se sua razão para tal cancelamento e reembolso é válida e se todos procedimentos foram tomados da melhor maneira para corrigir tal situação onde houve o interesse em solicitar o cancelamento.

II. REEMBOLSO

O cliente deverá tratar pedidos de reembolso diretamente com o departamento Financeiro através do sistema de chamados e tickets da empresa, sendo assim qualquer disputa, chargeback ou reclamação fora de tal departamento não haverá validade e aumentará o prazo de reembolso a variar da plataforma de intermediação de pagamentos. Serviços gratuitos, planos promocionais e adição de fundos em conta não estarão sujeitos a reembolsos ou chargeback, ao contratar tal serviço você deverá estar de acordo com tal cláusula.

Para serviços de VPS e hospedagens compartilhadas, em caso de solicitação de estorno gerada dentro de sete (7) dias da garantia do consumidor, será realizado o estorno proporcional aos dias de serviços restantes, pois se tratam de serviços que utilizam recursos como banda, custo



LuraHosting.com.br

de IP's, energia e proteção contra ataques de negação. O primeiro dia de uso será considerado para cálculo do reembolso.

Além disso, caso o cliente opte por pagar via cartão, boleto ou lotéricas (Mercado Pago ou PayPal), será cobrada também a taxa de intermediação da plataforma.

Caso nossa empresa falhe em prover o serviço para o cliente, o cliente terá direito ao reembolso proporcional aos dias restantes de sua assinatura. Lembrando que, em caso de quebra do termo de serviço, política de utilização do serviço ou abuso, nenhum reembolso será garantido ao cliente. Ao efetuar um cancelamento, seu servidor será encerrado no prazo de até 12 horas e todos os dados presentes no mesmo serão deletados automaticamente de nosso sistema, sendo impossível recuperá-los.

Servidores VPS e planos de hospedagem apenas estarão sujeitos ao reembolso durante os sete (7) dias de garantia após a data da contratação. Após o vencimento deste prazo, o reembolso parcial/total não estará disponível a menos que o motivo seja coerente com: falta de atendimento e/ou downtime superior a 48 horas.

OBS: O reembolso será realizado em até 10 dias ÚTEIS após a solicitação de estorno gerada via ticket pelo cliente no setor "Estorno de produto". Servidores dedicados não são reembolsáveis por terem taxa de instalação gratuita.

III. BACKUP E SEGURANÇA

A LuraHosting não se responsabiliza pela perda direta, indireta, incidental, consequente ou qualquer outro tipo de dano por documentos, arquivos, databases ou qualquer tipo de dado armazenado em seus serviços. A segurança de seus dados é de total e única responsabilidade do cliente. Não fornecemos nenhuma garantia de recuperação ou restauração de dados perdidos em seu serviço. Nossa empresa, em hipótese alguma, será a responsabilizada por qualquer incidente em contas causado por sistemas desatualizados, senhas fracas, aplicações vulneráveis, ou qualquer tipo de sistema voltado para a internet.



LuraHosting.com.br

Todos nossos servidores são atualizados diariamente com os últimos patches/releases de segurança, entretanto, não é possível garantir que os clientes estejam utilizando softwares/senhas seguras em seus produtos, isto é responsabilidade de cada usuário. Em caso de restauração de backups de servidores suspensos, o cliente deverá pagar uma taxa de R\$15,00 para restauração do mesmo.

IV. RESPONSABILIDADE DA EMPRESA

A LuraHosting tem a responsabilidade de manter o serviço funcionando em bom estado, no qual a tolerância mensal de downtime é de no máximo 72 horas em casos de falhas técnicas internas de nossa empresa. A LuraHosting poderá intervir no funcionamento de seus serviços com fins de manutenções nos quais serão programados com antecedência e informados em um prazo razoável com fins do melhoramento da qualidade e estabilidade do serviço prestado aos seus clientes, sem direito a reembolso em caso de anúncio de manutenção programada.

A LuraHosting não poderá ser mencionada como responsável por falhas de operadoras de internet no qual afete o desempenho dos serviços contratados de seus clientes. A LuraHosting tem o dever de manter seus servidores atualizados e seguros para prevenir qualquer tipo de ameaça à infraestrutura da empresa.

V. RESPONSABILIDADE DO CLIENTE

Qualquer atividade de cyber crime, como invasões, negação de serviço, tentativa de IP Spoofing, scan de portas/protocolos resultará no cancelamento do serviço sem a possibilidade de reativação ou reembolso e a possibilidade de processos judiciais. A utilização de VPN é permitida, desde que não ocorra nenhum dos tipos de cyber crime citadas acima.

O cliente é o único e total responsável pelas ações ocorrentes em seu serviço. Em caso de qualquer infração ou delito utilizando os serviços da LuraHosting o evento deverá ser relatado aos nossos técnicos para que sejam analisados e processados de acordo com T & S de nossa empresa.

A LuraHosting poderá advertir seus clientes a respeito das consequências jurídicas que podem resultar o mal uso de seu serviço, assim como atividades ilícitas ou ilegais. E negar qualquer responsabilidade a respeito do ocorrido, assim sendo responsabilidade total e exclusiva do contratante.



LuraHosting.com.br

Apenas o cliente será responsável por eventos causados pelo compartilhamento de suas chaves de segurança ou senhas a demais internautas. A utilização de nossos servidores para práticas de Spams Totalmente proibidas resultará no cancelamento e/ou suspensão do serviço/produto.

O cliente age como entidade independente e assume consequentemente apenas os riscos e perigos da sua atividade. O cliente é o único responsável pelos serviços e pelos sites alojados, pelo conteúdo das informações transmitidas e difundidas pela sua exploração e atualização, bem como por todos os ficheiros, nomeadamente os endereços. O cliente compromete-se a respeitar os direitos de terceiros, da personalidade, propriedade intelectual de terceiros, tais como os direitos de autor, direitos sobre patentes e marcas.

Caso o cliente não cumpra com seus pagamentos em dia, a LuraHosting se mantém no direito de suspender e encerrar o serviço/produto após 2 dias de pagamento em aberto. O cliente deverá manter cópias de segurança/backup de seus dados em locais seguros fora de nossa infraestrutura, nossa empresa não irá se responsabilizar por qualquer perda ou exclusão de dados dos serviços contratados.

A utilização de nossos servidores para práticas de spam, scam, miners ou outros softwares que causem o saturamento dos recursos abuso são totalmente proibidas e resultará no cancelamento e/ou suspensão do serviço/produto.

VI. SUPORTE TÉCNICO

O suporte técnico oferecido pela LuraHosting é apenas a nível de assistência técnica, não oferecemos nenhum tipo de gerenciamento gratuito na utilização de seu produto. Portanto, não será possível solicitar ao suporte a instalação ou configuração de softwares terceiros em um plano não gerenciado.

A fim de manter um bom relacionamento com o cliente, o prazo médio de resposta de nosso suporte deverá ser inferior a 3 horas durante o horário comercial. Após o mesmo, o tempo médio de resposta poderá ser de até 12 horas.

A detecção e mitigação de ataques é realizada de maneira automática pelos nossos softwares de monitoramento. Em caso de problemas físicos (relacionados ao data center) não comuns (como falhas em rede ou falhas de hardware) o prazo do suporte técnico poderá ser



LuraHosting.com.br

estendido de acordo com a gravidade do problema, o prazo deverá ser determinado durante o atendimento via ticket. Em caso de quedas do serviço programado, estamos sujeitos a ficar até 72 horas offline, não sendo possível atender às solicitações de reembolso.

VII. PAGAMENTOS

Qualquer serviço não pago será suspenso após 2 dias da data de vencimento, e encerrado/excluído após 5 dias de tal data. Não é possível assinar nossos serviços fora de nossa plataforma, qualquer venda realizada fora dela não é responsabilidade da LuraHosting.

VIII. ATAQUES DoS/DdoS (Negação de serviço)

A LuraHosting oferece um serviço de proteção Anti-DDoS ilimitado em hospedagens compartilhadas sem nenhum limite pré estabelecido. Os planos da linha VPS GAMER possuem mitigação PREMIUM(In-line) inclusa sem nenhum custo adicional.

O servidor possui diversas regras de mitigação, segurando todos os ataques a nível L3/L4, não garantimos que nossos firewalls capturem todos os ataques do tipo L7 (HTTP-Request), pois se trata de ataques generalizados onde são usadas conexões reais, mas faremos o possível para que sejam mitigados através de engenharia reversa.

O IP está sujeito a null route (rota nula) caso ofereça risco a nossa infraestrutura. Os planos de VPS OUTLET e ENTERPRISE não possuem mitigação DDoS para GAMES, não sendo recomendado esse tipo de aplicação.

IX. TERMOS ADICIONAIS

A LuraHosting não se declara responsável pelos arquivos e serviços hospedados por seus clientes, qualquer quebra de lei federal, estadual, ou municipal deverá ser diretamente tratada com o cliente podendo a LuraHosting fornecer dados cabíveis para instituições públicas.

Ao encontrar qualquer conteúdo malicioso, ilegal ou que não respeite os termos/leis desta empresa/federais deverá ser relatado ao departamento de suporte, causando a suspensão imediata do plano.

No uso de hospedagem compartilhada (Hospedagem compartilhada e Hospedagem de sites) o cliente poderá ter seu serviço desligado/limitado caso o uso de recursos seja superior ao



LuraHosting.com.br

uso contratado, nossa equipe entrará em contato para informar o cliente até 8 horas antes para solicitá-lo que identifique e resolva o problema seja o uso excessivo de CPU, memória, disco, IOPs, rede ou qualquer recurso que prejudique o restante dos clientes, o serviço poderá ser suspenso temporariamente e não estará apto a reembolsos.

X. BACKUP POR 365 DIAS

A LuraHosting, visando a conveniência e segurança de seus clientes, manterá um backup dos dados dos servidores de **Minecraft** (Planos: Survival, Modder e Avançado) não renovados por um período de 365 (trezentos e sessenta e cinco) dias a partir da data de expiração do contrato.

- A. Esta política é válida apenas para servidores com até 5GB em uso.
- B. O cliente poderá solicitar o resgate de seus dados dentro deste período desde que tenha uma assinatura válida.
- C. Após o prazo de 365 dias, os dados serão permanentemente excluídos, sem possibilidade de recuperação.
- D. A LuraHosting não se responsabiliza por eventuais perdas de dados decorrentes de falhas técnicas ou outras causas de força maior durante o período de retenção, isso se trata de uma promoção a fim de testar a capacidade da linha de produto "Object Storage S3".
- E. Clientes que solicitaram reembolso dentro do prazo de 7 dias não são elegíveis.

XI. TERMOS FINAIS

Ao usar este serviço você concorda que leu, entendeu e aceita totalmente este compromisso particular, ensejando sobre o mesmo todas as medidas judiciais cabíveis para os devidos fins de direito.



LuraHosting.com.br

DADOS LEGAIS E PÚBLICOS

Razão social: LuraHosting Datacenter LTDA

CNPJ: 43.746.069/0001-71

Nome fantasia: LuraHosting

Tipo: Matriz

Localização: Rua Prata, 279, Sala 01, Vila Becker, Toledo/PR, CEP 85.902-500

Contatos: Email: atendimento@lurahosting.com.br

Telefone: (45) 92001-2648 – WhatsApp

Termos de serviço – Válido para todos os planos contratados

Atualizado dia: 09/02/2025 às 11:58

Datas de atualizações anteriores:

15/11/2024 às 13:28

17/08/2020 às 08h49

19/12/2021 às 18h54

21/02/2023 às 09h01

18/06/2024 às 9h33