



Termo de Uso, Privacidade e SLA

FlareUP Cloud de Alta Performance

Versão 1.0 — 2025

1. Adequação à LGPD (Lei nº 13.709/2018)

1.1. Tratamento de Dados

A FlareUP Cloud atua como:

- Operadora de dados, quando processa dados em nome do cliente;
- Controladora, apenas para dados administrativos (cadastro, faturamento, suporte).

O CLIENTE é o responsável (Controlador) pelos dados hospedados em sua infraestrutura contratada junto à FlareUP.

1.2. Responsabilidades sobre Dados

O cliente é integralmente responsável por todo conteúdo e dados armazenados, incluindo dados pessoais, bancos de dados, e-mails e arquivos sensíveis. A FlareUP:

- Não acessa dados sem necessidade técnica comprovada;
- Não valida a legalidade dos dados armazenados pelo cliente;
- Não se responsabiliza por uso indevido dos recursos contratados.

1.3. Segurança da Informação

A FlareUP adota boas práticas de segurança, incluindo proteção de infraestrutura, monitoramento de rede e mitigação de ataques. Contudo, não há garantia de serviço livre de falhas, interrupções ou totalmente isento de incidentes de segurança.

1.4. Incidentes de Segurança

Em caso de incidente de segurança, a FlareUP poderá suspender serviços preventivamente, isolar ambientes comprometidos e notificar o cliente. Cabe ao cliente notificar as autoridades competentes (quando aplicável) e gerenciar o impacto sobre os titulares dos dados.

1.5. Backup e Retenção de Dados

⚠ ATENÇÃO: Backup NÃO é garantido por padrão.

⚠ Dados podem ser perdidos após suspensão ou cancelamento.

⚠ Serviços de backup podem ser contratados separadamente.

Em caso de inadimplência, a FlareUP não tem obrigação de fornecer os dados do cliente, sendo a liberação condicionada à quitação integral dos débitos.

1.6. Compartilhamento com Autoridades

A FlareUP poderá compartilhar dados mediante ordem judicial, investigação legal ou detecção de atividades ilícitas, nos termos da legislação vigente.

2. Políticas de Uso Aceitável

2.1. Proibições Absolutas

É estritamente proibido o uso dos serviços da FlareUP para:

- Envio de spam (acarreta multa contratual e bloqueio imediato);
- Distribuição de malware, vírus, botnets ou qualquer código malicioso;
- Armazenamento ou distribuição de conteúdo protegido por direitos autorais sem autorização;
- Armazenamento de conteúdo ilegal ou sensível conforme legislação brasileira;
- Execução de ataques cibernéticos (DDoS, força bruta, varredura de vulnerabilidades);
- Scripts abusivos ou consumo desproporcional de recursos compartilhados.

2.2. Abuso de Recursos

O uso excessivo de CPU, memória RAM ou largura de banda pode resultar em limitação automática de recursos, suspensão temporária da conta ou exigência de upgrade de plano, a critério exclusivo da FlareUP.

2.3. Responsabilidade do Cliente

O cliente é responsável por toda atividade realizada em sua conta, devendo manter suas credenciais de acesso em sigilo, manter seus sistemas e aplicações atualizados, e adotar boas práticas de segurança.

3. Condições Financeiras

3.1. Política de Reembolso

Cancelamentos realizados em até 7 (sete) dias corridos após a contratação serão reembolsados integralmente, conforme o Código de Defesa do Consumidor (Art. 49 do CDC). Após esse prazo, não haverá reembolso. Domínios e licenças de software são não reembolsáveis.

3.2. Inadimplência

O descumprimento das obrigações financeiras resultará nas seguintes consequências:

- 2 dias de inadimplência: suspensão dos serviços;
- 10 dias de inadimplência: cancelamento definitivo da conta;
- Dados armazenados poderão ser excluídos definitivamente após o cancelamento.

3.3. Penalidades

A prática de spam sujeitará o cliente a multa administrativa. Problemas decorrentes de blacklist de IP por atividades do cliente são de responsabilidade exclusiva deste. O abuso das políticas de uso implicará em suspensão imediata, independentemente de notificação prévia.

4. SLA — Acordo de Nível de Serviço

4.1. Disponibilidade (Uptime)

A FlareUP tem como meta oferecer 99,5% de disponibilidade mensal para os serviços contratados. Este índice não inclui:

- Manutenções programadas ou de emergência;
- Ataques externos (DDoS e similares);
- Falhas de fornecedores e provedores terceiros;
- Problemas originados na infraestrutura do próprio cliente.

4.2. Janelas de Manutenção

Manutenções poderão ocorrer sem aviso prévio em situações críticas. Preferencialmente, são realizadas no horário de menor impacto, entre 00h e 06h (horário de Brasília).

4.3. Prazos de Atendimento ao Suporte

Os prazos abaixo são contados em horas úteis (segunda a sexta-feira, das 08h às 18h, exceto feriados nacionais):

Prioridade	Descrição	Prazo de Resposta
Crítico	Serviço totalmente fora	até 24 horas úteis
Alto	Serviço parcialmente degradado	até 48 horas úteis
Médio / Baixo	Dúvidas, ajustes, melhoria	até 72 horas úteis

- i** Os prazos referem-se ao tempo de primeiro atendimento e abertura do chamado.
- i** Não há créditos, descontos ou compensações por descumprimento de SLA.
- i** A resolução definitiva do problema depende da complexidade técnica do caso.

4.4. Limitação de Responsabilidade

A FlareUP não se responsabiliza por lucros cessantes, descontinuidade de negócios, ou perda de dados decorrentes de falhas nos serviços. A responsabilidade da FlareUP está limitada ao valor efetivamente pago pelo cliente no período de ocorrência do incidente.

5. Suspensão e Cancelamento por Segurança

A FlareUP se reserva o direito de suspender, sem aviso prévio, contas que apresentem indícios de:

- Distribuição de malware ou vírus;
- Envio massivo de spam;
- Risco à estabilidade ou segurança da infraestrutura compartilhada;
- Atividade ilegal ou que viole a legislação brasileira.

6. Cláusula de Isenção de Responsabilidade

A FlareUP não se responsabiliza por perda de dados, ataques cibernéticos externos, falhas de terceiros, uso indevido dos serviços pelo cliente ou decisões de negócio baseadas na disponibilidade dos serviços. A empresa poderá, a seu critério, remover conteúdos que violem este Termo, encerrar contas e cooperar com autoridades competentes.

7. Disposições Gerais

O presente Termo de Uso poderá ser atualizado a qualquer momento pela FlareUP, sendo o cliente notificado com pelo menos 15 dias de antecedência. O uso continuado dos serviços após a notificação implica na aceitação automática dos novos termos.

Este Termo é regido pelas leis brasileiras. O Foro da Comarca de domicílio da FlareUP será o competente para dirimir quaisquer controvérsias decorrentes deste instrumento.

FlareUP Cloud de Alta Performance

contato@flareup.com.br | www.flareup.com.br