



Contrato de Prestação de Serviços

Termos de Utilização e Condições Gerais

Revisão: Agosto/2026

1. A Empresa

Estes Termos de Utilização e Prestação de Serviços regem a relação contratual entre o cliente e a empresa registrada sob o CNPJ 33.162.811/0001-48, cuja razão social é ECXON DATACENTER LTDA, representada pelo seu nome fantasia "ECXON", sediada na cidade de Bento Gonçalves – RS. A ECXON presta serviços de hospedagem na internet por meio do website acessível em www.ecxon.com.br.

Ao contratar qualquer serviço da ECXON, o cliente declara ter lido, compreendido e aceito integralmente os termos e condições deste contrato.

2. Conteúdo Não Permitido

Em nenhuma hipótese será permitido o uso dos seguintes softwares, aplicativos ou códigos em nossos servidores:

- Qualquer aplicativo que possa prejudicar outros usuários do serviço;
- Qualquer aplicativo ou código malicioso que tenha como objetivo burlar limitações impostas pela ECXON;
- Qualquer aplicativo que contenha conteúdo pornográfico ou que exponha dados de terceiros sem o consentimento do responsável pela hospedagem;
- Qualquer aplicativo que consuma banda em quantidade suficiente para prejudicar outros clientes alocados no mesmo servidor;
- Qualquer aplicativo que viole outra cláusula prevista neste Contrato de Prestação de Serviços;
- Servidores proxy públicos de qualquer tipo, acessíveis a qualquer pessoa, com ou sem uso de credenciais, bem como qualquer forma de encaminhamento de tráfego não autorizada, nos termos da **Cláusula 16**.
- Serviços de cache, distribuição remota de arquivos ou *streaming* de vídeo e voz sem autorização prévia, nos termos da **Cláusula 17**.
- Mineração de criptomoedas ou quaisquer ativos digitais, incluindo aplicativos com finalidade de mineração de pontos ou moedas virtuais.

A utilização de qualquer serviço de proxy ou similar requer autorização prévia obtida por meio do suporte da ECXON. O serviço poderá ser cancelado imediatamente, sem reembolso, caso a utilização ocorra sem a devida autorização.

Qualquer tentativa de realizar ações enquadradas nos itens acima conferirá à ECXON o direito de cancelar o serviço imediatamente, sem reembolso de quaisquer valores pagos.

3. Uso de Hardware — Minecraft

Ao adquirir um plano de Hospedagem de Minecraft, o cliente está ciente de que está contratando um espaço em servidor dedicado compartilhado com outros clientes. As condições de uso são:

- O cliente tem direito ao uso de 100% da memória RAM e do espaço em disco contratados;
- O uso de banda é limitado a 5% da banda total disponível no servidor dedicado onde o serviço está alocado;
- O processamento é liberado em até 8 núcleos de 4,2 GHz. Caso seja necessário informar a quantidade de núcleos em alguma configuração, utilize o valor 8;
- Não há limite numérico de uso de CPU imposto pela ECXON; contudo, caso o servidor do cliente prejudique o desempenho de servidores vizinhos, o uso poderá ser restringido.

Você está adquirindo uma vaga em um servidor dedicado compartilhado, e não um serviço de infraestrutura exclusiva.

4. Uso de Hardware — TeamSpeak 3

Ao adquirir um plano de Hospedagem de TeamSpeak 3, o cliente está ciente de que está contratando um espaço em servidor dedicado compartilhado. As condições de uso são:

- O cliente tem direito ao uso de 100% dos slots contratados;
- O uso de banda é limitado a 5% da banda total disponível no servidor dedicado onde o serviço está alocado.

5. Uso de Hardware — VPS

Ao adquirir um servidor VPS da ECXON, o cliente estará contratando uma solução virtualizada do tipo OpenVZ ou KVM, em que o kernel é compartilhado com o servidor dedicado no qual o VPS está alocado. Esse modelo de virtualização é amplamente utilizado por oferecer melhor desempenho em tarefas de alta demanda.

O cliente tem direito ao uso de até 5% da banda total do servidor dedicado. Os demais recursos de hardware são gerenciados pelo próprio software de virtualização.

Qualquer tentativa de utilizar o VPS para ataques DoS ou DDoS resultará na suspensão e no cancelamento imediato do serviço, assim que identificado.

Qualquer tentativa de utilizar o VPS para mineração de Bitcoin ou outras moedas virtuais resultará na suspensão e no cancelamento imediato do serviço, assim que identificado.

Qualquer processo em execução no VPS do cliente que prejudique outros clientes resultará na suspensão do serviço até que o problema seja devidamente solucionado pelo responsável pelo servidor.

6. Proteção Anti-DDoS

No Canadá

A ECXON oferece proteção Anti-DDoS gratuita como cortesia em todos os serviços hospedados em sua infraestrutura localizada no Canadá. Não garantimos o pleno funcionamento desta proteção nem a mitigação de todos os ataques, uma vez que a infraestrutura fora do Brasil pertence à OVH, sendo esta a única e direta responsável pela proteção contra ataques DDoS direcionados aos serviços hospedados por ela.

No Brasil

A ECXON oferece proteção Anti-DDoS gratuita como cortesia em todos os serviços, dentro da Política de Uso Justo de Valor Aplicável (esta política não se confunde com a Política de Uso Justo descrita na Cláusula 15). A avaliação considera o tamanho e a duração do ataque, bem como a frequência de ocorrências em um mesmo período de 24 horas. Cada caso será avaliado individualmente pela ECXON, que é a única responsável por determinar se o projeto está sendo alvo de ataques que extrapolam a política de uso justo.

Proteção In-line Layer 7 (Adicional Pago)

Oferecemos proteção in-line Layer 7 como adicional contratual a um custo fixo mensal, definido no momento da contratação em nosso site ou por meio dos nossos canais de atendimento. Esta proteção realiza a filtragem de ataques direcionados à Camada 7 (camada de aplicação).

Após 3 horas de uso diário desta proteção, ela passará a ser obrigatória como adicional contratual, levando em consideração o uso justo de preço aplicável. A ECXON reserva-se o direito de cancelar qualquer serviço mediante aviso prévio mínimo de 6 horas nos casos de ataques massivos ou que excedam a política de uso justo.

7. Arquivos e Backups

A ECXON não se responsabiliza, em nenhuma hipótese, pela perda de arquivos alocados em quaisquer dos serviços contratados. É responsabilidade exclusiva do cliente manter backups atualizados de seus arquivos.

A ECXON realiza backups periódicos exclusivamente para servidores OpenVZ, como serviço de cortesia. Em caso de perda de arquivos de extrema importância, o cliente deve entrar em contato

com o suporte imediatamente. Poderá ser cobrada uma taxa de serviço caso a recuperação demande tempo significativo de um operador.

Os backups periódicos são um serviço de cortesia e não possuem garantia de disponibilidade ou funcionamento pleno.

8. Suporte ao Cliente

A ECXON oferece suporte ao cliente 24 horas por dia, 7 dias por semana, 365 dias por ano, por meio do sistema de tickets disponível em nosso site e pelos e-mails oficiais de contato. Não é estabelecido um prazo fixo de resposta para todos os chamados.

O horário de atendimento comercial é de segunda a sexta-feira, das 12h às 20h. Eventualmente, atendimentos poderão ocorrer fora deste horário.

9. Prazo de Entrega

Todos os serviços, com exceção dos servidores dedicados, são ativados e entregues automaticamente logo após a confirmação do pagamento em nosso sistema.

Os servidores dedicados possuem prazo de entrega de até 72 horas úteis. Caso o serviço não seja entregue neste prazo, o cliente poderá solicitar reembolso integral do valor pago.

10. Política de Downtime (SLA)

Todos os serviços da ECXON são cobertos pela política de reembolso por indisponibilidade, conforme a seguinte regra:

5% do valor total da próxima fatura por cada 10 minutos de indisponibilidade comprovada, limitado a 100% do valor total da fatura.

Esta política não se aplica nos seguintes casos:

- Perda de pacotes que deixe a rede instável, porém minimamente disponível;
- Erros de roteamento que afetem uma parcela dos usuários;
- Erros de roteamento até o datacenter, quando o problema não for de responsabilidade da ECXON;
- Erro humano causado por usuário com acesso ao serviço.

Após a detecção da indisponibilidade, o cliente deve entrar em contato com a ECXON solicitando o reembolso por SLA.

11. Política de Reembolso

Ao contratar qualquer serviço da ECXON, o cliente pode solicitar reembolso integral em até 7 dias corridos após a ativação do serviço, em conformidade com o Código de Defesa do Consumidor, exceto para os serviços especiais descritos abaixo.

Servidores Dedicados

Os servidores dedicados são configurados de forma personalizada e exclusiva para cada cliente, sendo classificados como serviço personalizado pelo Código de Defesa do Consumidor. Por envolver tempo e mão de obra para implantação física, e por não ser cobrada taxa de instalação, o reembolso nestes casos é concedido exclusivamente como crédito em conta ECXON, utilizável em futuras contratações.

12. Política de Privacidade

A ECXON jamais solicitará qualquer tipo de senha de acesso aos nossos serviços. Todos os arquivos dos clientes são mantidos em sigilo, e todo o acesso ao site é criptografado por meio de Certificado SSL de alta segurança, equivalente ao utilizado por instituições financeiras.

Os registros (logs) de acesso às contas dos clientes somente serão disponibilizados mediante ordem judicial ou em caso de ação legal movida contra a ECXON. O cliente é responsável por todos os atos realizados com o uso dos serviços contratados.

13. Suspensão e Cancelamento

A ECXON reserva-se o direito de suspender e cancelar qualquer serviço cujo pagamento não seja efetuado dentro do prazo de vencimento estabelecido.

Os servidores dedicados são tratados como serviço especial pelo Código de Defesa do Consumidor, por envolverem custos contínuos como energia elétrica e consumo de banda — situação que não se aplica aos servidores VPS, os quais utilizam infraestrutura compartilhada e permitem maior flexibilidade nos prazos de pagamento.

Regras de Suspensão

- Servidores VPS: suspensos após 72 horas corridas do vencimento no sistema;
- Servidores Dedicados: suspensos imediatamente após o vencimento no sistema.

Em finais de semana e feriados, o sistema ajusta automaticamente a data de vencimento da fatura para o próximo dia útil, evitando problemas com boletos bancários.

Regras de Cancelamento

- Servidores VPS: cancelados definitivamente após 5 dias corridos do vencimento, sem possibilidade de recuperação ou reativação;
- Servidores Dedicados: cancelados definitivamente após 24 horas úteis do vencimento, sem possibilidade de recuperação ou reativação.

Após a suspensão, todo o acesso aos arquivos e ao painel de controle é bloqueado. Para restaurar o acesso, basta efetuar o pagamento da fatura pendente. Em caso de dificuldades com

o meio de pagamento, o cliente deve abrir um ticket para que o caso seja analisado e o cancelamento automático seja evitado.

A ECXON não se responsabiliza pela perda de arquivos decorrente de suspensão ou cancelamento por inadimplência. Disponibilizamos diversos canais de contato para solicitação de prorrogação de prazo.

14. Encerramento de Contrato

Qualquer uma das partes poderá rescindir o presente contrato a qualquer momento, mediante o cancelamento formal do serviço contratado.

Sem prejuízo das cláusulas anteriores, a ECXON poderá, a seu exclusivo critério, negar a renovação de um serviço ativo — respeitando a data de vencimento vigente — ou recusar a prestação de um novo serviço, procedendo ao reembolso integral do valor pago pelo cliente.

15. Política de Uso Justo (FUP)

O que é a Política de Uso Justo?

A Política de Uso Justo (Fair Use Policy – FUP) é o mecanismo pelo qual a ECXON protege a integridade e a estabilidade de sua rede. Caso o cliente utilize recursos acima do limite considerado justo em um determinado período, a ECXON reserva-se o direito de desabilitar temporariamente o acesso ao serviço por meio de roteamento nulo (nullroute), a fim de preservar a rede e garantir a disponibilidade para os demais usuários.

Como funciona a FUP para Proteção Anti-DDoS Ilimitada?

Durante a mitigação de ataques DDoS, a ECXON utilizará toda a capacidade de seus scrubbing centers para bloquear o tráfego malicioso sem impactar o desempenho e a disponibilidade dos servidores. Caso o ataque supere a capacidade de mitigação disponível e represente risco à integridade da rede ou aos demais clientes, a ECXON aplicará um roteamento nulo ao IP afetado por um período determinado, geralmente de duas horas. Após a cessação ou redução significativa do ataque, o IP é reintegrado à tabela de roteamento normalmente.

Limitação de Uso de SWAP em Servidores Dedicados

Com o objetivo de preservar a integridade e a vida útil dos dispositivos de armazenamento (SSD ou HDD) utilizados nos servidores dedicados, é estabelecido o seguinte limite de uso de memória SWAP:

O uso contínuo de SWAP em servidores dedicados é limitado a 8 GB. O uso persistente acima deste limite causa degradação acelerada do dispositivo de armazenamento e poderá resultar em intervenção técnica pela ECXON, incluindo suspensão preventiva do serviço até a normalização do consumo.

É responsabilidade do cliente dimensionar adequadamente a memória RAM contratada para a carga de trabalho de sua aplicação, evitando o uso excessivo de SWAP como substituto de memória física. Casos recorrentes de uso elevado de SWAP poderão ser tratados como violação à política de uso justo e sujeitar o serviço às penalidades previstas neste contrato.

Monitoramento via HetrixTools

Quando requisitado pela ECXON, o cliente deverá instalar e manter ativo o agente de monitoramento HetrixTools em seu servidor. Este monitoramento tem como finalidade exclusiva a coleta de dados técnicos de desempenho e disponibilidade de infraestrutura, como uso de CPU, memória, disco e rede, para fins de manutenção preventiva e corretiva da infraestrutura física.

O monitoramento via HetrixTools não coleta dados pessoais, conteúdos de arquivos, tráfego de aplicações ou qualquer informação sensível que possa caracterizar violação à Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD) ou à privacidade do cliente. Trata-se exclusivamente de telemetria técnica de servidor.

O não cumprimento desta exigência dentro do prazo estipulado pela ECXON poderá resultar em suspensão preventiva do serviço até que o agente seja devidamente instalado e configurado. A ECXON se compromete a utilizar os dados coletados exclusivamente para fins de manutenção e melhoria da infraestrutura, não os compartilhando com terceiros.

A instalação do agente HetrixTools, quando solicitada pela ECXON, é de cumprimento obrigatório e não caracteriza violação de privacidade ou da LGPD, sendo uma exigência técnica legítima para a correta gestão da infraestrutura física compartilhada.

16. Serviços de Proxy, Túnel e Encaminhamento de Tráfego

Para os fins deste contrato, considera-se serviço de proxy ou encaminhamento de tráfego qualquer aplicação, configuração ou recurso que receba conexões de terceiros e as retransmita, integral ou parcialmente, para destino diverso do próprio serviço contratado, independentemente da porta, do protocolo ou da existência de autenticação por credenciais. Enquadram-se, entre outros:

Proxies HTTP, HTTPS, SOCKS4/5, proxies reversos e relays TCP/UDP (nginx stream, HAProxy, gost, frp, socat, iptables/nftables em DNAT ou port forwarding, e similares);

Túneis GRE, IP-in-IP, WireGuard, OpenVPN, IPSec, SSH tunneling e VPNs de qualquer natureza que transportem tráfego de terceiros;

Proxies de jogos e aplicações — incluindo, exemplificativamente, Tibia/OTServ, Minecraft, FiveM, MU Online, Rust e correlatos — cuja finalidade seja intermediar o acesso de jogadores ou usuários a servidores hospedados fora da infraestrutura da ECXON;

Nós de saída, entrada ou intermediários de redes de anonimização, residencial/mobile proxies, proxy pools e serviços de rotação de IP;

Qualquer configuração que resulte na ocultação, substituição ou mascaramento do endereço IP de origem ou de destino de infraestrutura não hospedada na ECXON.

16.1. É expressamente vedada a contratação de serviços da ECXON com a finalidade de estender a proteção Anti-DDoS, a capacidade de mitigação, a reputação de rede ou os prefixos IP do AS270764 a infraestrutura hospedada em terceiros. A proteção Anti-DDoS descrita na Cláusula 6 é acessória ao serviço contratado e destina-se exclusivamente à carga de trabalho executada no próprio serviço, não constituindo serviço autônomo de blindagem, front-end ou shield de origem externa.

16.2. A utilização de qualquer serviço enquadrado nesta cláusula depende de autorização prévia e expressa da ECXON, acordada no momento da contratação, mediante abertura de ticket em que o cliente informe: (i) a finalidade do encaminhamento; (ii) os endereços IP, ASN e provedores de destino; (iii) os protocolos e portas utilizados; e (iv) a estimativa de banda e de conexões

simultâneas. A autorização, quando concedida, é específica para o serviço, IP e finalidade declarados, intransferível e revogável a qualquer tempo, podendo estar condicionada à contratação de plano, banda ou proteção adicional com precificação própria.

16.3. São vedadas, mesmo mediante autorização, as modalidades de proxy público — assim entendidas aquelas acessíveis a qualquer pessoa, com ou sem uso de credenciais, oferecidas gratuitamente ou comercializadas a terceiros — bem como as que impossibilitem a identificação do usuário final responsável pelo tráfego.

16.4. Não se enquadra nesta vedação o uso de VPN ou túnel de acesso administrativo de uso exclusivo do próprio contratante para gerência ou similares, sem oferta a terceiros e sem retransmissão de tráfego de usuários finais.

16.5. A constatação de uso não autorizado autoriza a ECXON, a seu exclusivo critério e sem aviso prévio, a: (i) aplicar roteamento nulo (nullroute) ao IP envolvido; (ii) suspender o serviço; (iii) cancelá-lo definitivamente, sem direito a reembolso de quaisquer valores pagos; e (iv) cobrar retroativamente os adicionais de banda e de proteção correspondentes ao uso identificado. Nessa hipótese, ficam igualmente afastadas as garantias da Cláusula 10 (SLA) e a Política de Reembolso da Cláusula 11.

17. Cache, Distribuição Remota de Arquivos e Streaming de Vídeo e Voz

17.1. É vedada, sem autorização prévia e expressa da ECXON, a utilização dos serviços contratados para hospedar, executar ou disponibilizar:

- Nós de *cache*, *edge*, PoP, espelhos (*mirrors*) ou qualquer componente de rede de distribuição de conteúdo (CDN), próprios ou de terceiros;
- Serviços de armazenamento e distribuição remota de arquivos a terceiros, incluindo *file hosting*, *file locker*, repositórios públicos de download, *seedbox*, clientes de BitTorrent, DC++ e redes P2P;
- Servidores de *streaming* ou retransmissão de vídeo e áudio, públicos ou privados, por quaisquer protocolos (RTMP, RTSP, HLS, DASH, SRT, WebRTC, ICEcast/Shoutcast e correlatos), incluindo IPTV, *restream*, gravação e *transcoding* de mídia;
- Servidores e pontes de comunicação por voz e vídeo (SFU, MCU, *media relays*, PABX/VoIP e plataformas de conferência), quando destinados a terceiros;
- Qualquer aplicação cuja finalidade principal seja a entrega sustentada de tráfego de saída a usuários finais externos.

17.2. Assim como na Cláusula 16, a liberação dessas finalidades **deve ser acordada no momento da compra**, por meio de ticket em que sejam declarados a natureza do conteúdo, o volume de banda estimado (média e pico), o modelo de aferição aplicável e a origem do conteúdo distribuído. A ECXON poderá condicionar a autorização à contratação de plano específico, de banda dedicada ou de precificação por percentil 95, bem como negá-la sem necessidade de justificativa. A autorização é vinculada ao serviço e à finalidade declarados, intransferível e revogável.

17.3. A autorização eventualmente concedida não transfere à ECXON qualquer responsabilidade sobre o conteúdo distribuído. O cliente permanece integralmente responsável pela licitude do material, pela titularidade dos direitos autorais e conexos e pelo atendimento a notificações de remoção, respondendo civil e criminalmente por infrações, na forma da Cláusula 12.

17.4. O uso não autorizado sujeita o serviço às mesmas medidas previstas no item 16.5, incluindo suspensão e cancelamento imediatos **sem reembolso**, além da cobrança retroativa do excedente de banda consumido — observado ainda o limite de 5% da banda do servidor dedicado previsto nas Cláusulas 3, 4 e 5 e a Política de Uso Justo da Cláusula 15.

Bento Gonçalves, 12 de agosto de 2026

ECXON DATACENTER LTDA

CNPJ: 33.162.811/0001-48

Histórico de Alterações

15/05/2024 — Revisão geral do contrato: reajuste da política de reembolso, esclarecimento de pontos conforme o Código de Defesa do Consumidor, correções ortográficas e de pontuação, melhoria na organização das cláusulas.

08/04/2026 — Cláusula 15: Limitação de uso de SWAP (8 GB contínuos) em servidores dedicados para preservação do armazenamento.

08/04/2026 — Cláusula 15: Obrigatoriedade de instalação do agente de monitoramento HetrixTools quando requisitado pela ECXON.

12/08/2026 — Cláusula 16: Serviços de Proxy, Túnel e Encaminhamento de Tráfego.

12/08/2026 — Cláusula 17: Cache, Distribuição Remota de Arquivos e Streaming de Vídeo e Voz.