



DOCUMENTO OFICIAL

Termos de Uso

Webmail Express - Hospedagem de E-mail Empresarial

Razão Social: SUPORT EXPRESS COMPUTADORES LTDA

Nome Fantasia: Suport Express

CNPJ: 03.084.911/0001-32

Endereço: SRTV/Norte Quadra 701, Conjunto C, nº 124,
Sala 409, Ala "A" - Asa Norte - Brasília/DF - CEP: 70.719-000

Contato: contato@suportexpress.com | (61) 99845-8081

1. Aceitação dos Termos

Estes Termos de Uso ("Termos") regem o uso do serviço **Webmail Express**, oferecido pela **SUPPORT EXPRESS COMPUTADORES LTDA** ("Suport Express"), CNPJ 03.084.911/0001-32, doravante denominada "Empresa".

Ao contratar e/ou utilizar o serviço, o Cliente declara ter lido, compreendido e aceito integralmente estes Termos, formalizando vínculo contratual com a Empresa. A não concordância com qualquer cláusula implica a impossibilidade de utilização do serviço.

Leitura recomendada

Estes Termos devem ser lidos em conjunto com a

Política de Privacidade

e, quando aplicável, com o

Contrato de Operador-Controlador (LGPD)

, ambos disponíveis em nossa documentação oficial.

2. Definições

Empresa ou Suport Express: SUPPORT EXPRESS COMPUTADORES LTDA, CNPJ 03.084.911/0001-32.

Cliente: pessoa jurídica que contrata o serviço Webmail Express.

Usuário Final: pessoa física vinculada ao Cliente, titular de uma mailbox no serviço.

Webmail Express: serviço de hospedagem de e-mail empresarial oferecido pela Empresa, com seus respectivos planos e funcionalidades.

Mailbox: conta individual de e-mail criada para um Usuário Final, com endereço único e quota de armazenamento.

Painel Administrativo: interface web disponibilizada ao Cliente para gestão das mailboxes, contatos e configurações.

Período de Vigência: tempo durante o qual o serviço está ativo, conforme contratação.

3. Descrição do Serviço

O **Webmail Express** é um serviço profissional de hospedagem de e-mail corporativo que oferece:

- Caixas de e-mail com domínio personalizado do Cliente
- Acesso por webmail responsivo (computador, tablet, celular)
- Compatibilidade com clientes desktop (Outlook, Thunderbird, Apple Mail) e mobile
- Configuração automática (autoconfig/autodiscover)
- Proteção antispam e antivírus integrados
- Sincronização de contatos (CardDAV) e calendários (CalDAV)
- Filtros de mensagens, regras automáticas e organização por pastas
- Backup diário e snapshots
- Criptografia em trânsito (TLS 1.2+) em todas as conexões
- Suporte técnico em horário comercial

3.1. Planos disponíveis

Plano	Caixas	Valor mensal
WebMail Essencial 5	5 mailboxes	R\$ 49,90
WebMail Business 20	20 mailboxes	R\$ 179,90
WebMail Enterprise 50	50 mailboxes	R\$ 449,99

Valores e quantidade de mailboxes podem ser alterados conforme política comercial da Empresa, sempre com aviso prévio aos Clientes ativos. Planos customizados estão sujeitos a orçamento específico.

4. Cadastro e Acesso

4.1. Elegibilidade

O serviço é destinado **exclusivamente a pessoas jurídicas** regularmente constituídas, brasileiras ou estrangeiras com representação legal no Brasil, incluindo:

- Microempresas (ME)
- Empresas de Pequeno Porte (EPP)
- Empresas de médio e grande porte
- Microempreendedores Individuais (MEI)
- Associações, cooperativas e organizações sem fins lucrativos

4.2. Cadastro

Para contratar o serviço, o Cliente deverá fornecer informações verídicas e atualizadas, incluindo:

- Razão social, CNPJ e situação cadastral ativa na Receita Federal
- Endereço comercial completo
- Dados do representante legal (nome, CPF, e-mail e telefone)
- Contato técnico operacional
- Domínio próprio onde os e-mails serão hospedados

4.3. Domínio

Sobre o domínio

O serviço requer que o Cliente possua um domínio próprio (ex: suaempresa.com.br) registrado em seu nome ou em nome de pessoa autorizada. A Empresa

não

registra ou hospeda domínios; oferece apenas o serviço de e-mail. O Cliente é responsável por manter o registro do domínio ativo e por configurar corretamente os registros DNS necessários (MX, SPF, DKIM, DMARC) conforme orientação da Empresa.

4.4. Credenciais de Acesso

Após contratação e configuração, o Cliente receberá:

- Acesso ao Painel Administrativo (gestão de mailboxes)
- Credenciais iniciais para criação das mailboxes
- Senhas dos Usuários Finais (definidas pelo Cliente ou pelo próprio usuário)

O Cliente é o **único responsável pelo sigilo das credenciais** e por todas as ações realizadas com elas. Senhas devem ser fortes e trocadas periodicamente. Recomenda-se ativação de autenticação em dois fatores (2FA).

5. Obrigações da Empresa

A Suport Express se compromete a:

1. Disponibilizar o serviço conforme especificações do plano contratado
2. Manter os servidores em pleno funcionamento, salvo manutenções programadas comunicadas previamente
3. Aplicar medidas de segurança técnicas e administrativas para proteção dos dados
4. Realizar backups diários e snapshots periódicos
5. Tratar dados pessoais conforme LGPD e Política de Privacidade
6. Prestar suporte técnico em horário comercial, conforme cláusula 8
7. Comunicar com antecedência mudanças relevantes nos termos ou no serviço
8. Notificar incidentes de segurança em prazo razoável

6. Obrigações e Responsabilidades do Cliente

O Cliente se compromete a:

6.1. Uso Adequado

1. Utilizar o serviço apenas para fins lícitos e conforme estes Termos
2. Manter informações cadastrais atualizadas (alterações de endereço, contato, responsável legal)
3. Configurar corretamente os registros DNS conforme orientação técnica
4. Não compartilhar credenciais de acesso com terceiros não autorizados
5. Comunicar imediatamente qualquer suspeita de uso indevido das credenciais
6. Manter o pagamento em dia conforme plano contratado

6.2. Vedações Expressas

Uso proibido

O Cliente e seus Usuários Finais NÃO PODEM utilizar o serviço para:

1. **Spam ou e-mail comercial não solicitado:** envio em massa de mensagens sem consentimento dos destinatários, em violação à Lei nº 12.965/2014 e ao Código de Autorregulamentação para Prática de E-mail Marketing (CAPEM)
2. **Phishing, fraude ou engenharia social:** tentativa de obter dados sensíveis ou induzir terceiros a erro
3. **Distribuição de malware:** envio de arquivos contendo vírus, ransomware, trojans ou qualquer software malicioso
4. **Conteúdo ilegal:** material que viole leis brasileiras, incluindo pornografia infantil, apologia ao crime, terrorismo, racismo, discurso de ódio
5. **Violação de propriedade intelectual:** distribuição de conteúdo protegido por direitos autorais sem autorização
6. **Atividades de hacking:** tentativas de invasão, varreduras de portas, ataques DDoS originados do serviço
7. **Esquemas de pirâmide ou MLM enganosos**
8. **Uso comercial não autorizado pelo plano:** revenda do serviço a terceiros sem contrato específico
9. **Sobrecarga proposital da infraestrutura:** envio de volume desproporcional ao plano contratado com objetivo de prejudicar o serviço
10. **Compartilhamento de mailbox entre múltiplas pessoas:** cada mailbox deve ser usada por um único Usuário Final identificado

6.3. Responsabilidade pelo Conteúdo

O Cliente é o **único e exclusivo responsável** pelo conteúdo enviado, recebido e armazenado em suas mailboxes. A Suport Express atua apenas como prestadora do serviço técnico e não exerce controle prévio sobre o conteúdo.

Em caso de denúncia, ordem judicial ou suspeita fundada de violação destes Termos, a Empresa poderá **suspender preventivamente o serviço** e cooperar com autoridades competentes nos limites legais.

7. Pagamento, Renovação e Inadimplência

7.1. Formas de Pagamento

São aceitas as seguintes formas de pagamento:

- **PIX:** pagamento instantâneo
- **Boleto bancário:** com vencimento conforme contratação
- **Cartão de crédito:** recorrência automática

7.2. Periodicidade e Vencimento

A cobrança é mensal, com vencimento no dia da contratação ou conforme acordado. Há possibilidade de planos anuais com desconto, sujeitos a orçamento específico.

7.3. Reajuste

Os valores poderão ser reajustados anualmente, conforme variação do **IPCA (Índice de Preços ao Consumidor Amplo)** ou índice oficial substituto, com comunicação prévia de no mínimo **30 (trinta) dias**.

7.4. Atraso e Suspensão

Período	Consequência
1 a 5 dias após vencimento	Notificação de cobrança via e-mail e WhatsApp
6 a 15 dias	Suspensão de envio de e-mails (recebimento mantido)
16 a 30 dias	Suspensão total do serviço (acesso bloqueado, dados preservados)
Após 30 dias	Início da contagem para eliminação dos dados (mais 30 dias)

7.5. Encargos por Atraso

- Multa de **2% (dois por cento)** sobre o valor em atraso
- Juros de mora de **1% (um por cento) ao mês**, calculados pro rata die
- Atualização monetária pelo IPCA ou índice substituto

7.6. Setup e Migração

O serviço é fornecido **sem cobrança de taxa de setup**. Eventual migração de e-mails de outro provedor poderá ser orçada separadamente, conforme volume e complexidade da operação. Detalhes serão acordados antes do início dos trabalhos.

8. Suporte Técnico

8.1. Horário de Atendimento

Item	Detalhe
Horário	Segunda a sexta-feira, das 9h às 18h (horário de Brasília)
Canais	WhatsApp: (61) 99845-8081 E-mail: contato@suportexpress.com
SLA de resposta	Até 12 (doze) horas úteis após registro do chamado
Feriados	Não há atendimento em feriados nacionais

8.2. Escopo do Suporte Incluído

O suporte técnico inclui, sem custo adicional:

- Configuração inicial das mailboxes
- Orientação sobre configuração de DNS
- Auxílio na configuração de clientes de e-mail (Outlook, Thunderbird, mobile)
- Esclarecimento de dúvidas sobre uso da plataforma

- Investigação e resolução de problemas no serviço
- Recuperação de senhas mediante validação de identidade
- Restauração de e-mails do backup conforme retenção (até 7 dias)

8.3. Fora do Escopo

Não estão incluídos no suporte padrão (poderão ser orçados separadamente):

- Migração em massa de e-mails de outros provedores
- Treinamento presencial ou em vídeo customizado
- Configuração de soluções de terceiros (CRM, ERP, integrações)
- Recuperação de dados após o período de retenção
- Atendimento fora do horário comercial
- Visitas presenciais ao escritório do Cliente

9. Disponibilidade e SLA

9.1. Compromisso de Disponibilidade

A Suport Express empenha melhores esforços para manter o serviço disponível continuamente, com infraestrutura redundante, monitoramento 24x7 e backups automatizados.

9.2. Manutenções Programadas

Manutenções planejadas serão comunicadas com antecedência mínima de **48 (quarenta e oito) horas**, preferencialmente realizadas em horário de baixo uso (madrugada ou fins de semana). Períodos de manutenção programada não são contabilizados como indisponibilidade.

9.3. Compensação por Indisponibilidade

Política de Compensação

Caso o serviço fique indisponível por período contínuo superior a

10 (dez) horas

em um mesmo mês-calendário, exceto em casos de força maior, manutenções programadas ou problemas externos (DNS do Cliente, internet do Cliente, ataques específicos), o Cliente terá direito a

1 (um) mês de serviço gratuito

como compensação, aplicado na fatura subsequente.

A compensação deve ser solicitada formalmente pelo Cliente em até 30 dias após a ocorrência, mediante registro detalhado da indisponibilidade (prints, logs, horários).

9.4. Casos de Força Maior

Não geram direito a compensação:

- Eventos de força maior (catástrofes naturais, pandemias, guerras)
- Falhas de provedor de internet do Cliente
- Problemas no DNS do domínio do Cliente
- Ataques cibernéticos massivos a infraestrutura global
- Interrupções de serviços de terceiros essenciais (ex: backbones)
- Suspensão por inadimplência ou violação destes Termos

10. Cancelamento e Rescisão

10.1. Cancelamento pelo Cliente

Sem multa, sem fidelidade

O Cliente pode cancelar o serviço a qualquer momento, sem multa rescisória, desde que efetue o pagamento de eventuais valores pendentes até a data do cancelamento.

10.2. Procedimento de Cancelamento

1. Cliente solicita cancelamento via e-mail (contato@suportexpress.com) ou WhatsApp ((61) 99845-8081)
2. A Empresa confirma o pedido e informa data de encerramento
3. Cliente realiza exportação dos dados (e-mails, contatos, calendários) caso deseje preservá-los
4. Serviço é encerrado na data acordada
5. Dados são mantidos por **30 (trinta) dias** para eventual reativação
6. Após 30 dias, dados são **eliminados de forma definitiva**

10.3. Exportação de Dados

O serviço Webmail Express oferece exportação nativa pelo webmail:

- **E-mails:** exportação em formato .mbox (compatível com Thunderbird, Apple Mail e outros)
- **Contatos:** exportação em formato .vcf (vCard)
- **Calendário:** exportação em formato .ics (iCalendar)

O Cliente é responsável por exportar seus dados antes do cancelamento. A Empresa pode prestar suporte na operação durante o período de encerramento, sob demanda.

10.4. Rescisão pela Empresa

A Empresa poderá rescindir o contrato unilateralmente, mediante notificação prévia, nos seguintes casos:

- Inadimplência superior a 30 dias
- Violação grave dos Termos (uso para spam, atividades ilegais, etc.)
- Determinação judicial
- Descontinuação do serviço (com aviso de no mínimo 90 dias)

10.5. Após o Cancelamento

Após a eliminação dos dados (30 dias após cancelamento):

- E-mails, contatos e calendários: **eliminados**
- Backups: **eliminados** conforme política de retenção
- Logs de acesso: **retidos por 6 meses** (Marco Civil da Internet)
- Dados fiscais: **retidos por 5 anos** (legislação fiscal)

11. Limitação de Responsabilidade

11.1. Responsabilidade da Empresa

A responsabilidade da Suport Express está limitada ao valor pago pelo Cliente nos **12 (doze) meses anteriores** ao evento que ensejar a demanda, nos termos do Art. 14, §3º, II do Código de Defesa do Consumidor (quando aplicável) e Art. 393 do Código Civil.

11.2. Hipóteses Excluídas

A Empresa **não se responsabiliza** por:

- Lucros cessantes, danos indiretos ou consequenciais
- Perda de dados não recuperáveis pelo backup (que tem retenção limitada)
- Conteúdo dos e-mails do Cliente (responsabilidade exclusiva do Cliente)
- Falhas de provedores externos (internet do Cliente, DNS, gateway de pagamento)
- Ações de terceiros que comprometam credenciais do Cliente

- Uso indevido por Usuários Finais não autorizados
- Decisões judiciais que afetem o serviço

11.3. Backup e Recuperação

Importante sobre backup

Embora façamos backups diários com retenção de 7 dias, recomendamos fortemente que o Cliente

mantenha cópias locais

de e-mails importantes. Em caso de eliminação acidental, a recuperação só é possível dentro do período de retenção do backup. Após esse período, os dados não podem ser recuperados.

12. Propriedade Intelectual

O serviço Webmail Express, incluindo logo, marca, layout, código-fonte proprietário e documentação, é de propriedade exclusiva da Suport Express e/ou de seus licenciadores.

O conteúdo enviado e recebido pelos Usuários (e-mails, anexos, contatos) é de **propriedade exclusiva do Cliente**, não havendo cessão de direitos à Empresa.

O uso do serviço não confere ao Cliente qualquer licença de uso da marca "Suport Express" ou "Webmail Express", salvo para fins informativos (ex: comunicar aos seus colaboradores que utilizam o serviço).

13. Confidencialidade

As Partes obrigam-se mutuamente a manter sigilo sobre:

- Informações comerciais sensíveis trocadas durante a contratação
- Configurações técnicas específicas implementadas
- Conteúdo de e-mails (a Empresa não acessa salvo nas exceções desta cláusula)
- Dados de acesso (senhas, tokens, chaves de API)

A obrigação de sigilo subsiste por **5 (cinco) anos** após o término do contrato, salvo se a informação se tornar pública por meios não vinculados à parte obrigada.

14. Privacidade e Proteção de Dados

O tratamento de dados pessoais é regido pela **Política de Privacidade** da Suport Express, parte integrante destes Termos, disponível em **suportexpress.com/privacidade**.

Para Clientes que precisam formalizar relação de Operador-Controlador (LGPD), há **Contrato de Operador-Controlador** específico, anexado a estes Termos sob demanda.

15. Comunicações

Comunicações oficiais entre as Partes serão feitas por:

- **E-mail:** contato@suportexpress.com (Empresa) e e-mail cadastrado pelo Cliente
- **WhatsApp:** (61) 99845-8081 (Empresa) e número cadastrado pelo Cliente
- **Painel Administrativo:** avisos importantes ficam visíveis após login

O Cliente é responsável por manter os contatos atualizados. Comunicações enviadas aos contatos cadastrados são consideradas recebidas após o envio.

16. Alterações destes Termos

A Suport Express poderá alterar estes Termos a qualquer tempo. Mudanças relevantes (que afetem direitos do Cliente) serão

comunicadas com antecedência mínima de **30 (trinta) dias**, por e-mail ou aviso no Painel Administrativo.

Caso o Cliente discorde das alterações, poderá rescindir o contrato sem ônus, mediante manifestação expressa antes da entrada em vigor das mudanças. O uso continuado após a vigência implica aceitação dos novos Termos.

16.1. Histórico de Versões

Versão	Data	Alterações
1.0	06/05/2026	Versão inicial

17. Disposições Gerais

17.1. Independência das Cláusulas

Caso qualquer cláusula destes Termos seja considerada inválida ou inexecutável por decisão judicial, as demais permanecerão em pleno vigor.

17.2. Tolerância

A eventual tolerância de uma das Partes ao descumprimento de qualquer obrigação não constitui novação ou renúncia ao direito de exigí-la posteriormente.

17.3. Cessão

O Cliente não pode ceder este contrato a terceiros sem prévia anuência da Empresa. A Empresa pode ceder o contrato em casos de reorganização societária, fusão ou aquisição, mediante comunicação ao Cliente.

17.4. Legislação Aplicável

Estes Termos são regidos pela legislação brasileira, especialmente:

- **Código Civil** (Lei nº 10.406/2002)
- **Código de Defesa do Consumidor** (Lei nº 8.078/1990) - quando aplicável
- **Marco Civil da Internet** (Lei nº 12.965/2014)
- **Lei Geral de Proteção de Dados** (Lei nº 13.709/2018)

17.5. Foro

Fica eleito o **Foro da Comarca de Brasília/DF**, com renúncia expressa a qualquer outro, por mais privilegiado que seja, para dirimir quaisquer controvérsias oriundas destes Termos.

18. Contato

Fale conosco

Para dúvidas, sugestões ou solicitações:

✉ **Comercial:** contato@suportexpress.com

♥ **DPO (LGPD):** dpo@suportexpress.com

📱 **WhatsApp:** (61) 99845-8081

🕒 **Atendimento:** Segunda a sexta, 9h às 18h

📍 **Endereço:** SRTV/Norte Q. 701, Cj. C, nº 124, Sala 409 - Asa Norte, Brasília/DF

SUPORT EXPRESS COMPUTADORES LTDA

CNPJ: 03.084.911/0001-32 | Brasília/DF

Termos de Uso - Webmail Express - Versão 1.0 - Vigente desde 06/05/2026