

Termos de Uso — CloudBox

Condições gerais de contratação e uso do serviço de nuvem privada empresarial

Versão 1.0 - Vigente desde 06/05/2026

1. Apresentação

Estes Termos de Uso ("Termos") regulam a relação entre a SUPORT EXPRESS COMPUTADORES LTDA ("Suport Express") e o Cliente contratante do serviço CloudBox. Ao contratar e utilizar o serviço, o Cliente declara ter lido, compreendido e aceito integralmente estes Termos.

O CloudBox é um serviço de nuvem privada empresarial que oferece armazenamento, sincronização, compartilhamento e colaboração em arquivos, baseado na plataforma **Nextcloud**, com infraestrutura gerenciada pela Suport Express em território brasileiro.

2. Definições

Cliente: pessoa jurídica que contrata o serviço CloudBox.

Usuário Final: pessoa física autorizada pelo Cliente a utilizar o serviço (colaborador, terceirizado, etc.).

Conta Administrativa: conta com privilégios de gestão, criada para o Cliente operar seu ambiente.

Espaço Contratado: volume de armazenamento incluído no plano contratado.

SLA: Service Level Agreement — acordo de nível de serviço com garantias de disponibilidade.

Janela de Manutenção: período pré-programado para atualizações e manutenções, com aviso prévio.

3. Objeto do Contrato

A Suport Express disponibiliza ao Cliente, em regime de SaaS (Software as a Service), o acesso ao CloudBox, com os seguintes recursos:

- Armazenamento de arquivos em volume conforme plano contratado
- Sincronização entre dispositivos (Windows, Mac, Linux, Android, iOS)
- Compartilhamento interno e externo de arquivos e pastas
- Edição colaborativa de documentos (quando habilitada)
- Calendário, contatos, tarefas e demais módulos disponíveis
- Backup automatizado conforme política descrita
- Suporte técnico conforme plano contratado
- Painel administrativo para gestão de usuários e permissões

4. Planos e Contratação

4.1. Modalidade de cobrança

O CloudBox é comercializado em modalidade de **assinatura mensal recorrente**, com cobrança antecipada. O valor é definido conforme o plano escolhido (espaço, número de usuários, recursos adicionais).

4.2. Início da prestação

Após a confirmação do pagamento da primeira mensalidade, a Suport Express disponibilizará o ambiente do Cliente em até **3 (três) dias úteis**, com envio das credenciais de acesso administrativo ao e-mail cadastrado.

4.3. Reajuste

Os valores serão reajustados anualmente pelo IPCA acumulado no período, ou outro índice oficial substituto, mediante comunicação prévia de 30 (trinta) dias.

4.4. Inadimplência

- 1 a 5 dias de atraso: notificação por e-mail, sem suspensão
- 6 a 15 dias: suspensão do acesso para upload e novos compartilhamentos (dados permanecem acessíveis para leitura)
- 16 a 30 dias: suspensão total do acesso
- Após 30 dias: rescisão por inadimplência, com período de 15 dias para resgate dos dados mediante quitação do débito
- Após 45 dias do vencimento: exclusão definitiva dos dados

Sobre valores em atraso incidirão multa de 2% e juros de mora de 1% ao mês, além de correção monetária pelo IGP-M.

5. SLA — Acordo de Nível de Serviço

5.1. Disponibilidade garantida

A Suport Express compromete-se com disponibilidade mensal de **99,5%** (noventa e nove vírgula cinco por cento) para o serviço CloudBox, equivalente a aproximadamente 3 horas e 39 minutos de indisponibilidade máxima por mês.

5.2. Exclusões do cálculo de SLA

Não são consideradas indisponibilidade para fins de SLA:

- Janelas de manutenção programadas com aviso de 72h de antecedência
- Indisponibilidade causada pelo Cliente (configurações erradas, ataques originados de sua rede, etc.)
- Falhas de conectividade do Cliente ou de terceiros (provedores de internet, etc.)
- Casos fortuitos e de força maior (desastres naturais, decisões governamentais, ataques cibernéticos massivos a infraestrutura nacional, etc.)
- Suspensão por inadimplência ou violação destes Termos

5.3. Compensação por descumprimento

Caso a disponibilidade mensal fique abaixo do garantido, o Cliente terá direito a crédito proporcional na próxima fatura, conforme tabela:

99,5% a 99,49%

Sem compensação

99,0% a 99,49%

10%

95,0% a 98,99%

25%

Abaixo de 95,0%

50%

O crédito é a única e exclusiva compensação devida pela Suport Express por indisponibilidade do serviço, salvo em casos de dolo ou culpa grave comprovados.

6. Suporte Técnico

6.1. Canais e horários

- **E-mail:** suporte@suportexpress.com — 24h
- **Telefone:** (61) 8343-3448 — Seg a Sex, 08h às 18h
- **WhatsApp:** conforme plano contratado
- **Painel do Cliente:** abertura de chamados online — 24h

6.2. Tempo de resposta

Crítica

Serviço totalmente indisponível

Até 1 hora

Alta

Funcionalidade principal afetada

Até 4 horas úteis

Média

Funcionalidade secundária afetada

Até 1 dia útil

Baixa

Dúvidas, melhorias

Até 3 dias úteis

6.3. Escopo do suporte incluído

O suporte incluído na mensalidade abrange:

- Resolução de problemas relacionados à plataforma CloudBox
- Orientação sobre uso dos recursos disponíveis
- Recuperação de dados a partir de backup (até o limite da política de retenção)
- Reset de credenciais administrativas

Não estão incluídos no suporte (passíveis de cobrança adicional):

- Migração de dados de outras plataformas
- Configuração customizada de integrações de terceiros
- Treinamento de usuários finais
- Desenvolvimento de aplicativos personalizados
- Suporte a dispositivos do Cliente (computadores, smartphones, redes locais)
- Recuperação de dados após o prazo de retenção do backup

7. Política de Backup

- **Backup full diário:** realizado entre 02h e 06h (horário de Brasília)
- **Retenção:** 7 backups diários + 4 semanais + 3 mensais
- **Localização:** backup primário no datacenter de produção; backup secundário em localidade física distinta, em território brasileiro
- **Criptografia:** backups armazenados com criptografia AES-256
- **Teste de restore:** realizado mensalmente em ambiente de homologação

Importante

O backup oferecido pela Suport Express visa recuperação de desastres na infraestrutura. Não substitui a responsabilidade do Cliente em manter cópias adicionais de seus dados críticos em locais independentes (regra 3-2-1: 3 cópias, 2 mídias, 1 offsite). Recomendamos fortemente que o Cliente exporte periodicamente seus dados.

8. Obrigações do Cliente

O Cliente se compromete a:

- Fornecer informações verídicas no cadastro e mantê-las atualizadas
- Manter sigilo das credenciais de acesso (especialmente da conta administrativa)
- Utilizar o serviço apenas para finalidades lícitas e conforme estes Termos
- Não armazenar conteúdo que viole direitos de terceiros (autorais, marca, imagem, privacidade)
- Não armazenar conteúdo proibido por lei (material de exploração infantil, apologia ao crime, etc.)
- Não utilizar o serviço para distribuição massiva de spam ou conteúdo malicioso
- Não tentar acessar áreas restritas ou dados de outros clientes
- Cumprir as leis aplicáveis, incluindo a LGPD em relação aos dados que armazenar
- Comunicar imediatamente qualquer suspeita de comprometimento de credenciais
- Manter pagamentos em dia

9. Obrigações da Suport Express

A Suport Express se compromete a:

- Manter o serviço disponível conforme SLA estabelecido
- Aplicar atualizações de segurança em prazo razoável
- Realizar backups conforme política descrita
- Prestar suporte técnico nos canais e prazos definidos
- Notificar incidentes de segurança em até 24h da detecção
- Manter confidencialidade absoluta sobre os dados do Cliente
- Não acessar conteúdo de arquivos do Cliente, exceto mediante solicitação expressa para resolução de problema técnico ou por determinação legal
- Comunicar com antecedência mínima de 30 dias alterações materiais no serviço

10. Limitação de Responsabilidade

A responsabilidade da Suport Express limita-se aos danos diretos comprovadamente causados por dolo ou culpa grave, e está limitada ao valor pago pelo Cliente nos 12 (doze) meses anteriores ao evento que originou a responsabilização.

A Suport Express **não se responsabiliza** por:

- Conteúdo armazenado pelo Cliente ou seus Usuários Finais
- Decisões de negócio tomadas pelo Cliente com base em informações armazenadas
- Lucros cessantes, danos indiretos, morais ou consequenciais
- Falhas decorrentes de uso indevido pelo Cliente
- Falhas de internet, energia ou serviços de terceiros
- Casos fortuitos e força maior
- Perda de dados não recuperáveis a partir do backup mais recente disponível

11. Propriedade Intelectual

11.1. Conteúdo do Cliente

Todo conteúdo (arquivos, textos, imagens, etc.) armazenado pelo Cliente no CloudBox permanece de propriedade exclusiva do Cliente. A Suport Express adquire apenas a licença técnica necessária para prestar o serviço (armazenar, transmitir, fazer backup).

11.2. Plataforma CloudBox

O CloudBox é baseado no software Nextcloud, distribuído sob licença AGPLv3 (Affero General Public License v3). A Suport Express oferece o serviço de hospedagem, gestão e suporte da

plataforma. As marcas "CloudBox" e "Suport Express" são de propriedade da Suport Express Computadores LTDA.

12. Rescisão

12.1. Pelo Cliente

O Cliente pode rescindir o contrato a qualquer momento mediante comunicação por escrito (e-mail) com antecedência mínima de **30 (trinta) dias**. Não há fidelidade nem multa rescisória, salvo se houver desconto promocional aplicado mediante adesão a prazo determinado, caso em que a multa será proporcional ao desconto recebido e ao tempo restante do compromisso.

12.2. Pela Suport Express

A Suport Express pode rescindir o contrato:

- Por inadimplência superior a 30 dias
- Por violação grave destes Termos pelo Cliente
- Por uso do serviço para finalidade ilícita
- Por descontinuação do serviço (com aviso mínimo de 90 dias)

12.3. Resgate de dados após rescisão

Após a rescisão, o Cliente terá **30 (trinta) dias** para exportar seus dados utilizando as ferramentas nativas do CloudBox. Após esse prazo, os dados serão excluídos definitivamente conforme a Política de Privacidade.

13. Comunicações e Notificações

Todas as comunicações entre as partes serão consideradas válidas quando enviadas para os e-mails cadastrados ou para os endereços indicados no contrato. É responsabilidade do Cliente manter seus dados de contato atualizados.

14. Alterações destes Termos

A Suport Express pode alterar estes Termos para refletir mudanças legais, técnicas ou comerciais. Alterações materiais serão comunicadas com antecedência mínima de **30 (trinta) dias**. Caso o Cliente discorde, poderá rescindir sem ônus dentro deste prazo. A continuidade do uso após a vigência implica aceitação.

15. Foro e Legislação Aplicável

Este contrato é regido pelas leis da República Federativa do Brasil. Fica eleito o foro da Comarca de **Brasília/DF** para dirimir quaisquer controvérsias decorrentes destes Termos, com renúncia a qualquer outro, por mais privilegiado que seja.

SUPPORT EXPRESS COMPUTADORES LTDA

CNPJ 03.084.911/0001-32

Brasília/DF, 06 de maio de 2026