# Termos de Uso — VPS Cloud e Cloud Enterprise

Versão 1.4 — 1º de julho de 2026

## Preâmbulo de aceite

Estes termos constituem contrato de adesão entre Horizon Web Services Ltda., CNPJ 63.192.978/0001-12, com endereço na Avenida Prefeito Osmar Cunha, nº 416, Sala 1108, Centro, Florianópolis/SC, CEP 88015-100, responsável pela marca CloudUnix, denominada Horizon, e a pessoa jurídica com CNPJ identificada no pedido ou na proposta comercial, denominada Cliente.

No VPS Cloud, o Cliente adere a estes termos ao marcar “Li e aceito” no pedido realizado em cloudunix.com.br e confirmar a contratação pelo link enviado ao seu e-mail. No Cloud Enterprise, a proposta comercial sempre inclui estes termos de adesão e faz referência a eles. A adesão ocorre pela assinatura ou pelo aceite eletrônico da proposta comercial.

## Parte I — Condições comuns aos dois produtos

### 1. Documentos da contratação e cadastro

1.1. Estes termos ficam publicados em cloudunix.com.br e integram as contratações do VPS Cloud e do Cloud Enterprise.

1.2. A contratação do VPS Cloud compreende estes termos, o pedido e as condições da página do plano no momento da contratação.

1.3. A contratação do Cloud Enterprise compreende estes termos e a proposta comercial aceita pelo Cliente. A proposta sempre inclui estes termos de adesão e faz referência a eles. A proposta prevalece no que for específico sobre recursos, preço, prazo, vencimento e condições de cancelamento.

1.4. O Cliente responde pela veracidade e pela atualização de seus dados cadastrais e de contato.

1.5. A Horizon verifica os documentos da empresa para o cadastro correto e a validação da contratação. O Cliente deve enviar os documentos solicitados.

1.6. **A disponibilização dos recursos pode depender da conclusão dessa verificação. Dados ou documentos falsos, incorretos ou de terceiros sem autorização permitem à Horizon recusar o pedido ou cancelar a contratação.**

### 2. Objeto e autoatendimento

2.1. O objeto deste contrato é a cessão de uso e a disponibilização de recursos computacionais em infraestrutura da Horizon. Os recursos compreendem capacidade de processamento, memória, armazenamento, rede e endereços IP, conforme o plano ou a proposta comercial aplicável.

2.2. O Cliente opera os recursos em autoatendimento pelo navegador, por meio do Horizon Cloud Panel.

2.3. O sistema operacional é instalado a partir da imagem escolhida pelo Cliente no pedido ou no painel. Após a instalação, sua administração cabe ao Cliente.

2.4. **A contratação dos recursos não inclui atendimento por técnico, gestão do sistema operacional, projeto de arquitetura do ambiente nem migração de sistemas e dados. Esses serviços dependem de contrato à parte, conforme a cláusula 5.**

### 3. Responsabilidades pela infraestrutura e pelo ambiente

3.1. A Horizon mantém os equipamentos, a rede, a virtualização e o datacenter que compõem sua infraestrutura.

3.2. A equipe de monitoramento da Horizon, NOC 24 horas, atua na identificação e no reparo de falhas da própria infraestrutura, independentemente de comunicação do Cliente. Essa atuação corresponde à manutenção da plataforma.

3.3. O Cliente administra o sistema operacional, os programas, as aplicações, os ajustes do ambiente, as atualizações, as senhas e o conteúdo armazenado nos recursos contratados.

3.4. A infraestrutura utiliza datacenter principal em Goiânia, Goiás, e também datacenter em São Paulo, São Paulo.

### 4. Canais de comunicação

4.1. O Cliente pode tratar de conta, cobrança, faturamento e cancelamento pelo e-mail financeiro@horizon.inf.br e comunicar falhas da infraestrutura e problemas de conectividade pelo e-mail noc@horizon.inf.br, a qualquer hora, com retorno em até 24 horas.

4.2. **Esses canais não incluem orientação técnica, instalação, diagnóstico, alteração de ajustes ou correção do sistema operacional, dos programas, das aplicações ou do conteúdo do Cliente. Não incluem atendimento presencial nem atendimento contínuo ao Cliente por pessoa de plantão.**

4.3. Os materiais de ajuda publicados no site podem ser consultados livremente. Sua disponibilização não constitui atendimento técnico contratado.

4.4. Os contatos da Horizon são financeiro@horizon.inf.br, para conta, cobrança, faturamento e cancelamento; noc@horizon.inf.br, para falhas da infraestrutura e problemas de conectividade; e WhatsApp (62) 99688-1188. A comunicação de falhas para fins de compensação do SLA deve ocorrer pelo e-mail noc@horizon.inf.br, conforme a cláusula 9.5.

### 5. Suporte ao ambiente do Cliente por contrato à parte

5.1. **O suporte ao ambiente do Cliente (sistema operacional, programas, aplicações e conteúdo) é realizado somente mediante contrato à parte.**

5.2. **O atendimento por técnico, a gestão do sistema operacional, o projeto de arquitetura do ambiente e a migração de sistemas e dados são contratados à parte, em outro instrumento e conforme o escopo contratado. Esses serviços não fazem parte do VPS Cloud nem do Cloud Enterprise.**

5.3. O contrato à parte define seu próprio escopo, canais, tempos de atendimento e preço. Esses elementos não integram a contratação dos recursos disciplinada nestes termos.

### 6. Backup e recuperação de arquivos

6.1. O backup diário é um recurso da plataforma incluído no plano ou no ambiente contratado.

6.2. Os backups são feitos em Goiânia e duplicados em São Paulo e no Ceará, em três zonas de disponibilidade.

6.3. A recuperação dos arquivos é realizada pelo próprio Cliente no Horizon Cloud Panel.

6.4. Recomenda-se que o Cliente mantenha cópia própria dos dados importantes fora da plataforma.

6.5. As regras de acesso e exclusão dos dados após o cancelamento seguem a Parte II para o VPS Cloud e a Parte III para o Cloud Enterprise.

### 7. Atraso no pagamento

7.1. **O atraso no pagamento sujeita o Cliente a multa de 2% sobre o valor em atraso e juros de 1% ao mês, proporcionais aos dias de atraso.**

7.2. **Após aviso ao Cliente, a Horizon pode suspender a disponibilização dos recursos a partir do 10º dia de atraso.**

7.3. **Após 30 dias sem pagamento, o débito pode ser incluído em cadastros de proteção ao crédito (negativação), mediante comunicação prévia ao Cliente.**

### 8. Manutenção da plataforma

8.1. As manutenções programadas ocorrem entre 23h e 7h, com aviso por e-mail enviado com antecedência de 48 horas.

8.2. **As manutenções de emergência motivadas por segurança ou risco ao funcionamento da plataforma podem ocorrer a qualquer hora, sem aviso prévio.**

### 9. Nível de disponibilidade (SLA)

9.1. A Horizon mantém nível de disponibilidade de 99,95% do tempo em cada mês civil, **desde que o Cliente cumpra suas obrigações contratuais**. A disponibilidade é apurada mensalmente, pela proporção do tempo em que os componentes previstos na cláusula 9.2 permanecem disponíveis no mês, observadas as exclusões da cláusula 9.3.

9.2. A disponibilidade considera os seguintes componentes:

9.2.1. A disponibilidade da rede da Horizon.

9.2.2. A disponibilidade dos servidores virtuais na infraestrutura da Horizon.

9.3. **Os períodos decorrentes das situações abaixo não entram no cálculo do SLA:**

9.3.1. **Manutenções programadas avisadas conforme a cláusula 8.1.**

9.3.2. **Manutenções de emergência por segurança.**

9.3.3. **Caso fortuito e força maior.**

9.3.4. **Falhas de links, energia ou redes de terceiros fora da infraestrutura da Horizon.**

9.3.5. **Falhas na conexão de internet do Cliente.**

9.3.6. **Indisponibilidade causada pelo sistema operacional, programas, ajustes do ambiente, atualizações ou conteúdo administrados pelo Cliente.**

9.3.7. **Suspensão por atraso de pagamento ou por uso proibido.**

9.4. Se a disponibilidade apurada em um mês civil ficar abaixo de 99,95%, a Horizon concede desconto na fatura seguinte, proporcional ao tempo de indisponibilidade daquele mês, observadas as exclusões da cláusula 9.3. O desconto é calculado por hora, dividindo-se o valor mensal pelo total de horas do mês afetado e multiplicando-se o resultado pelas horas de indisponibilidade, incluídas as frações de hora.

9.5. Para a apuração da disponibilidade mensal e o cálculo do desconto, o tempo de indisponibilidade é contado a partir do momento em que o monitoramento externo da Horizon registra a perda de conexão ou da comunicação da falha pelo Cliente ao e-mail noc@horizon.inf.br, o que ocorrer primeiro. O Cliente pode comunicar por esse e-mail as falhas não detectadas pelo monitoramento. A comunicação do Cliente não é condição para a contagem de falhas registradas pelo monitoramento nem para o desconto correspondente. Essa regra não afasta a atuação da equipe de monitoramento prevista na cláusula 3.2.

9.6. **O desconto é a única compensação devida pela indisponibilidade e não pode exceder o valor da mensalidade do mês afetado, ressalvados dolo ou culpa grave e as hipóteses em que a lei não permitir essa limitação.**

9.7. O detalhamento da infraestrutura e do nível de disponibilidade está no SLA — Acordo de Nível de Serviço da Infraestrutura, que integra estes termos.

## 10. Uso proibido

10.1. É proibido utilizar os recursos para as seguintes práticas:

10.1.1. Atividades ilegais.

10.1.2. Violação de propriedade intelectual, honra, privacidade ou imagem.

10.1.3. Envio de spam.

10.1.4. Distribuição de vírus ou programas maliciosos.

10.1.5. Ataques, varreduras ou tentativas de acesso não autorizado a outros sistemas.

10.1.6. Atos que ponham em risco a rede ou a infraestrutura da Horizon.

10.1.7. Conteúdo de exploração sexual de crianças e adolescentes.

10.1.8. Incitação à discriminação ou à violência.

10.2. **A prática de uso proibido pode resultar em suspensão ou cancelamento imediato, conforme a gravidade.**

## 11. Licenças

11.1. Quando o plano incluir Windows Server, a Horizon fornece a licença de acesso para administração conforme o plano contratado.

11.2. **O Cliente responde pelas demais licenças necessárias ao seu ambiente, incluindo CALs, RDS, banco de dados e outras, e pelo uso conforme os termos do fabricante.**

11.3. É proibido copiar ou distribuir as chaves de ativação fornecidas pela Horizon.

### 12. Responsabilidade e limites

12.1. **A Horizon não responde por perdas causadas por atos do Cliente, de seus usuários ou de terceiros que acessem o servidor com as credenciais do Cliente; por falhas de programas ou de ajustes do ambiente do Cliente; nem por falhas de links e redes de terceiros fora da infraestrutura da Horizon. Essa exclusão não afasta a responsabilidade por falha imputável à própria Horizon.**

12.2. **A indenização por danos diretos fica limitada ao valor das duas mensalidades anteriores ao fato. A Horizon não responde por lucros cessantes nem por danos indiretos. Essas limitações não se aplicam em caso de dolo ou culpa grave, nem nas hipóteses em que a lei não permitir limitar a responsabilidade.**

12.3. A compensação por indisponibilidade observa a cláusula 9 e as ressalvas legais previstas neste contrato.

### 13. Proteção de dados e confidencialidade

13.1. Em relação aos dados pessoais contidos no material armazenado pelo Cliente, o Cliente atua como controlador e a Horizon como operadora. A Horizon trata esses dados apenas para viabilizar a disponibilização dos recursos contratados.

13.2. Os dados cadastrais e de faturamento seguem a Política de Privacidade.

13.3. Ambas as partes devem proteger as informações confidenciais da outra parte, ressalvada a divulgação exigida por ordem judicial ou requisição legal de autoridade.

### 14. Alterações destes termos

14.1. A Horizon comunica alterações destes termos por e-mail, com antecedência de 30 dias.

14.2. Se o Cliente não concordar, pode cancelar a contratação sem ônus nesse período. Essa opção também se aplica ao Cloud Enterprise, ainda que a proposta preveja condições diferentes para o cancelamento comum.

### 15. Interpretação e direitos legais

15.1. As ambiguidades ou contradições destes termos serão interpretadas em favor do Cliente aderente. Não se admite renúncia antecipada a direitos decorrentes da natureza do contrato, conforme os arts. 423 e 424 do Código Civil.

15.2. A condição de pessoa jurídica do Cliente não afasta a aplicação do Código de Defesa do Consumidor quando seus requisitos legais estiverem presentes.

15.3. As disposições que limitam direitos do Cliente devem ser exibidas em negrito na publicação e no fluxo de aceite. Quando aplicável, será observado o art. 54, § 4º, do Código de Defesa do Consumidor.

15.4. Nenhuma disposição destes termos afasta direitos que a lei não permita excluir ou limitar.

### 16. Foro

16.1. **Foro: Comarca de Goiânia, Estado de Goiás, respeitadas as regras legais de competência e os direitos do Cliente que não possam ser afastados por contrato.**

## Parte II — Condições específicas do VPS Cloud

### 17. Contratação e recursos

17.1. O VPS Cloud corresponde à disponibilização de servidor virtual com os recursos do plano escolhido, conforme a página do plano no momento da contratação.

17.2. O plano inclui IPv4, IPv6 e o recurso de backup diário previsto na cláusula 6.

17.3. O servidor virtual fica disponível após a validação do cadastro, mediante a verificação dos documentos da empresa prevista na cláusula 1.5. O sistema operacional é instalado a partir da imagem escolhida pelo Cliente no pedido ou no painel, conforme a cláusula 2.3.

17.4. O pedido é realizado pelo site, com marcação de “Li e aceito” e confirmação pelo link enviado ao e-mail do Cliente.

### 18. Preço e cobrança

18.1. O preço é o valor em reais informado na página do plano no momento da contratação.

18.2. A cobrança é mensal por boleto bancário, com o documento fiscal ou de cobrança aplicável. O período cobrado vai do dia 1 ao último dia do mês anterior, referente ao mês vencido, após o uso. Ao fim de cada mês é emitido o boleto para pagamento, com o vencimento indicado no boleto.

18.3. O primeiro e o último mês são cobrados proporcionalmente aos dias de uso.

18.4. Não há taxa de instalação, fidelidade ou pagamento antecipado.

18.5. Não há aumento de preço pela renovação mensal. O único reajuste é anual, pelo IPCA.

18.6. **Se o IPCA for negativo, o preço não será reduzido.**

18.7. O upgrade de plano altera o valor a partir da mudança, com cobrança proporcional.

### 19. Vigência

19.1. A contratação tem prazo indeterminado, com renovação mensal automática, até o cancelamento.

### 20. Cancelamento e exclusão de dados

20.1. O Cliente pode cancelar a qualquer momento, sem multa, por comunicado simples, por e-mail para financeiro@horizon.inf.br ou por WhatsApp (62) 99688-1188.

20.2. O servidor é desligado no dia seguinte ao pedido de cancelamento. O último mês é cobrado proporcionalmente aos dias de uso.

20.3. Após o desligamento, os backups ficam disponíveis por sete dias, com acesso ao painel para que o próprio Cliente recupere seus arquivos, sem cobrança adicional.

20.4. **Depois desse prazo, os dados e os backups são apagados de forma definitiva e não podem ser recuperados. O Cliente deve recuperar os arquivos que desejar conservar dentro do período indicado na cláusula 20.3.**

20.5. **Se o Cliente solicitar exclusão imediata, os dados e os backups serão apagados sem aguardar o prazo de sete dias, e não poderão ser recuperados.**

20.6. **Os valores correspondentes a meses já usados não são devolvidos, ressalvadas as compensações previstas nestes termos e os direitos assegurados por lei.**

## Parte III — Condições específicas do Cloud Enterprise

### 21. Contratação e composição do ambiente

21.1. O Cloud Enterprise corresponde à disponibilização de ambiente em nuvem. A proposta comercial define os recursos, a quantidade de servidores e o preço, a partir dos requisitos informados pelo Cliente.

21.2. A proposta comercial sempre inclui estes termos de adesão e faz referência a eles. A adesão ocorre pela assinatura ou pelo aceite eletrônico da proposta comercial.

21.3. A proposta integra o contrato e prevalece no que for específico sobre recursos, preço, prazo, vencimento e condições de cancelamento, observada a opção prevista na cláusula 14.2.

21.4. **O Cloud Enterprise não inclui gestão do sistema operacional, atendimento por técnico, projeto de arquitetura do ambiente nem migração de sistemas e dados. Esses serviços são contratados à parte, conforme a cláusula 5.**

### 22. Disponibilidade, backup e recursos opcionais

22.1. O Cloud Enterprise está sujeito ao SLA de 99,95% previsto na cláusula 9, com suas exclusões e regras de compensação.

22.2. O backup diário é incluído, feito em Goiânia e duplicado em São Paulo e no Ceará. A recuperação de arquivos é realizada pelo próprio Cliente no painel.

22.3. O pacote opcional de replicação por região depende de contratação à parte na proposta comercial.

22.4. Quando contratado esse pacote, aplicam-se perda máxima de 30 segundos de dados, denominada RPO, e retomada do funcionamento em minutos, denominada RTO.

22.5. **Os parâmetros de RPO e RTO da cláusula 22.4 são exclusivos do pacote opcional de replicação por região. Não se aplicam ao backup diário nem aos ambientes sem esse pacote.**

22.6. A conexão IPsec entre a rede do Cliente e a Horizon será disponibilizada quando prevista na proposta comercial.

### 23. Preço e reajuste

23.1. O preço é definido em reais na proposta comercial, sem variação cambial.

23.2. O reajuste é anual pelo IPCA.

23.3. O vencimento é definido na proposta comercial aceita pelo Cliente.

## 24. Prazo e cancelamento

24.1. O prazo e as condições de cancelamento são definidos na proposta comercial aceita pelo Cliente.

24.2. Aplica-se ao cancelamento a opção prevista na cláusula 14.2.

24.3. As regras específicas de cancelamento, desligamento e disponibilidade de backups do VPS Cloud não se estendem automaticamente ao Cloud Enterprise.