

Nubila é uma **agência de criação e manutenção de sites**. Utilizamos o CMS WordPress em todos os nossos projetos e nossos planos incluem uma equipe especializada de desenvolvimento, composta por um diretor de projetos, programadores e webdesigners, para garantir um serviço de alta qualidade aos nossos clientes.

Todos os planos de assinatura oferecem, além da criação e atualização de websites, lojas virtuais e portais, serviços de hospedagem dedicada, gerenciamento mensal, configuração e manutenção do servidor, incluindo versão do PHP, configurações de bancos de dados MySQL, otimização de recursos, entre outros.

A equipe de suporte da Nubila também é responsável por gerenciar, configurar e manter o WordPress do cliente e todos os plugins atualizados, seguindo as políticas e especificações detalhadas neste termo de serviços.

Para informações legais, a plataforma Nubila é administrada pelo Grupo Pachella, inscrito sob o CNPJ 38.151.589/0001-00. Para saber mais sobre os planos e serviços oferecidos, leia atentamente este termo de serviços e entre em contato com a equipe de suporte caso tenha alguma dúvida ou precise de mais informações.

1. PLANOS OFERECIDOS

A Nubila oferece três planos para atender às necessidades específicas de cada cliente. Cada plano foi desenvolvido para oferecer recursos e funcionalidades específicas, permitindo que nossos clientes escolham o plano que melhor se adapta às suas necessidades e ao seu orçamento.

Os preços dos planos variam de acordo com os recursos oferecidos e com o tipo de contratação, garantindo que nossos clientes paguem apenas pelo que precisam. Todos os nossos planos incluem uma equipe de desenvolvimento altamente especializada.

Abaixo, detalhamos os recursos incluídos em cada plano, permitindo que você escolha o plano que melhor atenda às suas necessidades. Leia atentamente as informações sobre cada plano antes de escolher o mais adequado para você.

Plano I - Somente criação

Investimento único: A partir de R\$ 2.115,00

No plano I nós criamos seu site, entregamos, e você fica responsável pela hospedagem e pela manutenção técnica. É mais indicado para quem tem conhecimento avançado em WordPress e gerenciamento de servidores.

Plano II - Contrato de manutenção

Investimento mensal: R\$ 257,50 + Criação grátis

No plano II nós criamos seu site, hospedamos seu site e fazemos toda a manutenção técnica periódica. É ideal para quem pretende focar apenas em seu negócio, pois nossa equipe assumirá toda a parte de gerenciamento de servidores e manutenção técnica recorrente, necessária para que seu site esteja sempre atualizado e funcionando de forma eficiente e, acima de tudo, segura.

Isenção da taxa de criação: Ao contrário do plano I, em que você precisará pagar um valor, que parte de R\$ 2.115,00, pela criação do seu projeto, neste plano a taxa de criação é isenta. Ou seja, paga-se somente a mensalidade do contrato de manutenção e a criação ou reformulação é entregue de forma totalmente gratuita.

Já estão inclusos no valor da mensalidade contrato:

- Criação e/ou reformulação do site
- Hospedagem dedicada inclusa
- Serviço de e-mail personalizado ilimitado
- Manutenção técnica
- Atualização recorrente de sistemas
- Gerenciamento de servidor
- Gerenciamento de performance
- Gerenciamento de segurança
- **Site seguro** - Certificado SSL com cadeado de segurança
- CDN Proxy Cloud Flare

Plano III - Somente hospedagem

Investimento mensal: R\$ 125,26 + 50% de desconto na taxa de criação

No plano III oferecemos o serviço de hospedagem dedicada de alta performance e o serviço de e-mail profissional. Hospedando o seu site com a Nubila você terá um desconto aplicado de 50% sobre o valor da criação e/ou reformulação do seu projeto.

Importante: É importante entender, porém, que toda a gestão de WordPress, bem como, a devida atualização recorrente deste sistema e seus plugins, fica a cargo do cliente. E essas atualizações devem ser feitas recorrentemente para que o site funcione de forma adequada, rápida e segura.

Já estão inclusos no valor da mensalidade contrato:

- Hospedagem dedicada
- Serviço de e-mail personalizado ilimitado
- Gerenciamento de servidor
- **Site seguro** - Certificado SSL com cadeado de segurança
- CDN Proxy Cloud Flare

2. SERVIÇOS OFERECIDOS

Ao contratar um dos planos acima, o cliente terá acesso aos serviços referentes a cada tipo de contrato.

Cada um desses serviços está detalhado nos tópicos subsequentes deste termo de serviço. A Nubila se compromete a prestar esses serviços com a qualidade e eficiência necessárias para garantir o pleno funcionamento do projeto contratado pelo cliente.

2.1. Criação e/ou reformulação de website

A criação ou a reformulação de um site é um serviço que envolve a produção do layout personalizado, de acordo com as necessidades do cliente, e a programação do projeto. O cliente terá direito a um diretor de projetos, um programador e um webdesigner que serão responsáveis por executar a criação do projeto de acordo com as especificações acordadas e com cada tipo de plano contratado pelo cliente.

É importante ressaltar que o serviços de criação e/ou reformulação seguem um cronograma padrão, que poderá variar entre 30 e 90 dias corridos, de acordo com a complexidade de cada projeto e, também, com a agilidade na entrega do material necessário para o desenvolvimento por parte do cliente. Caso haja atraso na entrega do material solicitado pela nossa equipe de criação, o prazo de entrega poderá ser estendido proporcionalmente. Todos os detalhes e prazos serão previamente acordados entre a Nubila e o cliente, de forma a garantir a melhor experiência de ambos e a melhor qualidade final do serviço entregue.

2.2. Hospedagem dedicada

A Nubila oferece hospedagem dedicada de alta performance para os planos I e II. Essa hospedagem é feita em servidores de alta performance e confiabilidade, garantindo um excelente desempenho para o seu projeto. Cada plano possui recursos que atendem às necessidades de cada projeto.

2.3. Serviço profissional de e-mail

O serviço de e-mail profissional oferecido pela Nubila é de alta qualidade e inclui contas de e-mail personalizadas com o domínio do cliente. Além disso, é importante mencionar que o serviço inclui uma quantidade ilimitada de contas de e-mail, desde que o cliente respeite os limites de uso de disco do plano de hospedagem que acompanha o plano de assinatura escolhido. A Nubila garante que todas as contas de e-mail são configuradas de acordo com as melhores práticas de segurança e privacidade, a fim de proteger a comunicação do cliente e seus usuários finais.

É possível acessar o serviço de webmail por meio do navegador, via painel de webmail, bem como configurá-lo em aplicativos de leitura como Outlook e apps de smartphones, utilizando as entradas POP, IMAP e SMTP.

2.4. Manutenção recorrente

O serviço de manutenção técnica recorrente é válido exclusivamente sob a assinatura do plano II. Essa manutenção envolve atualizações recorrentes do WordPress e dos plugins instalados no site, além da manutenção do servidor e tecnologia utilizados no projeto. A equipe de suporte da Nubila é responsável por manter o site atualizado e funcionando de forma adequada, garantindo a segurança e estabilidade do projeto.

Em caso de necessidade de ajustes ou correções no site, o cliente poderá contatar a equipe de suporte para solicitar este serviço sem custo adicional, desde que o contrato esteja ainda em vigência e as mensalidades estejam em dia.

É importante ressaltar que as manutenções mensais incluídas não abrangem atualizações relacionadas à criação de conteúdo para blogs, como artigos e matérias para blogs, notícias, edição de fotos para posts de blog, criação de textos para produtos, criação de artigos publicitários e/ou criação de textos para redes sociais. Esses tipos de atualizações podem ser realizados pelo próprio cliente, dentro de um painel simples oferecido pela Nubila. A equipe da Nubila estará sempre à disposição para auxiliar o cliente em caso de dúvidas ou problemas relacionados a esse processo, fornecendo materiais tutoriais e treinamentos adequados.

3. SERVIÇOS ADICIONAIS OFERECIDOS SEM CUSTO

A Nubila oferece alguns serviços adicionais sem custo aos clientes, incluindo a migração de hospedagem e e-mail. Estes serviços permitem que o cliente faça a transferência de seu site atual, bem como suas contas de e-mail, de um provedor de hospedagem atual (caso haja) para os servidores da Nubila, sem que o cliente precise pagar a mais por isso, ou contratar algum profissional externo para realização desta tarefa. Os detalhes desses serviços serão descritos nos tópicos a seguir:

3.1. Migração de hospedagem

A Nubila oferece aos seus clientes um serviço completo de transferência de apontamento do domínio, do servidor atual para os servidores da Nubila. Além disso, se o cliente já possuir um site e este for em WordPress, a equipe de suporte técnico também se compromete a migrar o projeto atual existente para a nova hospedagem, mantendo-o online durante o processo de desenvolvimento da nova versão. Essa migração é realizada sem custos adicionais ao cliente, garantindo um processo seguro e sem problemas.

Para que a migração ou ativação de hospedagem possa ser iniciada, é necessário que o cliente adicione o ID do Registro da Nubila - PCTLT65 - como Contato Técnico no site do Registro BR, caso o domínio seja nacional. Caso o domínio seja internacional, o cliente deverá informar os dados de acesso ao painel de domínio ou

indicar um profissional capaz de realizar apontamento DNS. Somente após essa etapa é que a equipe da Nubila poderá dar continuidade ao processo de migração para o novo servidor.

3.2. Migração de contas de e-mail

O serviço de migração de contas de e-mail é destinado a clientes que já possuem contas de e-mail personalizadas ativas no domínio e desejam manter suas mensagens salvas ao trazer seu projeto para os servidores da Nubila. O processo de migração pode levar de 3 a 10 dias, dependendo da quantidade de contas e mensagens a serem migradas. Esse serviço é realizado sem custo adicional pela equipe técnica da Nubila, que cuidará de todo o processo, garantindo que as informações sejam transferidas com segurança e minimizando a possibilidade de perda de dados.

Para que a migração de contas de e-mails seja realizada de forma eficiente, é necessário que o cliente forneça uma lista completa das contas ativas e suas respectivas senhas, além dos dados de IMAP do servidor atual. Essas informações são essenciais para que o processo seja iniciado e executado com sucesso. É importante ressaltar que as senhas são armazenadas de forma segura e confidencial, garantindo a privacidade do cliente.

4. RESTRIÇÕES GERAIS

A Nubila pode recusar projetos que possuam conteúdo inadequado ou que violem as leis brasileiras ou estadunidenses. É de responsabilidade do cliente garantir que todo o conteúdo fornecido esteja de acordo com as leis e normas aplicáveis nos respectivos países do Brasil e Estados Unidos.

4.1. Restrição de conteúdo

A Nubila se reserva ao direito de recusar qualquer projeto que envolva conteúdo que infrinja as leis brasileiras ou americanas, assim como conteúdo que possa ser considerado ofensivo, discriminatório ou ilegal. Alguns exemplos de conteúdo que podem ser rejeitados são: conteúdo ilegal, difamatório, obsceno, racista, violento ou qualquer outro que viole os direitos de terceiros. Além disso, a Nubila não realiza projetos que envolvam sites de apostas, jogos de azar, pornografia ou qualquer outro conteúdo que seja considerado inadequado aos propósitos da empresa. O objetivo da Nubila é garantir a segurança e a integridade de seus serviços e manter uma reputação profissional, ética e social.

É importante ressaltar que o cliente é inteiramente responsável pelo conteúdo que publica em seu site e que a Nubila não se responsabiliza por eventuais problemas legais decorrentes deste conteúdo. Em caso de pedidos jurídicos, a Nubila poderá

bloquear ou desativar o projeto em questão, a fim de garantir o cumprimento das leis e regulamentos aplicáveis. Dessa forma, é importante que o cliente mantenha um conteúdo legal e ético em seu site, evitando qualquer tipo de infração legal ou regulatória.

4.2. Política de tolerância zero contra SPAM

A Nubila tem uma política de tolerância zero contra o envio de SPAM. Se o cliente utilizar o servidor de e-mail para envio de mensagens não solicitadas, o serviço poderá ser suspenso ou bloqueado imediatamente, sem aviso prévio. É importante lembrar que o envio de e-mails marketing ou em massa deve ser feito através de uma ferramenta de e-mail marketing, devidamente configurada para evitar o envio de SPAM. É responsabilidade do cliente seguir as leis e boas práticas de envio de e-mail marketing, e a Nubila se reserva ao direito de tomar as medidas necessárias caso haja violação desta política.

5. PAGAMENTOS

Para facilitar a contratação dos serviços oferecidos, a Nubila aceitará pagamentos única e exclusivamente através de Boleto Bancário com código de barras e QR code PIX. A data melhor de vencimento poderá ser escolhida pelo cliente durante a contratação e será informada na fatura enviada por e-mail juntamente com a nota fiscal. É importante ressaltar que a Nubila não envia cobranças de outra forma que não seja por e-mail. Dessa forma, é necessário que o cliente mantenha seu e-mail atualizado e verifique regularmente a caixa de entrada, bem como a pasta de spam, para evitar atrasos no pagamento e possível suspensão do serviço contratado.

5.1. Contratação

A contratação de qualquer plano da Nubila deve ser feita de forma digital e exclusivamente através do site **nubila.pro**. Não serão aceitas contratações via WhatsApp, e-mail ou qualquer outro meio que não seja o site oficial. Além disso, é fundamental que o cliente concorde com os termos de serviços apresentados e realize o primeiro pagamento para que o contrato tenha início. O processo de contratação é simples e intuitivo, bastando escolher o plano que melhor atenda às suas necessidades e seguir os passos indicados na plataforma.

5.2. Cobrança única

A **cobrança única** se refere à taxa de criação do projeto e é válida unicamente para os **planos I e III**, sendo que no plano III ela é reduzida a 50% de seu valor integral. A cobrança será enviada conforme as diretrizes financeiras de faturamento supracitadas, e deverá ser paga em duas parcelas, sendo a primeira, referente a 50%

do valor total no início do projeto e a segunda, referente ao valor restante, após a entrega do projeto.

5.3. Cobranças recorrentes

As cobranças recorrentes são válidas para os planos II e III. Após a contratação de um desses planos, o ciclo de cobranças dos serviços da Nubila será recorrente, ou seja, será realizada automaticamente e regularmente enquanto o contrato estiver vigente, de acordo com o período solicitado pelo cliente. Por exemplo: mensal ou anual. As cobranças recorrentes somente serão interrompidas mediante a solicitação de cancelamento do contrato por parte do cliente, e as solicitações de cancelamento de contrato deverão ser feitas exclusivamente através do e-mail financeiro@nubila.pro, com pelo menos 10 dias de antecedência da próxima mensalidade.

5.4. Em caso de atraso no pagamento recorrente

Válido para os planos II e III. Em caso de atraso no pagamento da mensalidade, ou anualidade, a Nubila notificará o cliente sobre a pendência financeira e dará um prazo de 5 a 10 dias para regularização. Caso não haja resposta ou pagamento dentro deste período, os serviços de site e e-mail serão suspensos temporariamente. Se a pendência não for regularizada dentro de 30 dias após a data de vencimento original, haverá suspensão definitiva dos serviços, exclusão definitiva dos dados e cancelamento do contrato.

Após a data de vencimento do pagamento, serão acrescidos juros de 2% ao mês e multa de 5% sobre o valor total da fatura. É importante ressaltar que a Nubila não tem controle total sobre as taxas cobradas pelos bancos para o pagamento dos boletos bancários. Portanto, o cliente deve estar ciente dessas taxas ao efetuar o pagamento.

Em caso de encerramento do contrato por falta de pagamento, a Nubila se reserva ao direito de tomar as medidas legais necessárias para a recuperação do crédito. Nesse sentido, a Nubila poderá utilizar todos os meios legais permitidos por lei para a cobrança dos valores em aberto, incluindo a contratação de serviços de cobrança ou ajuizamento de ação judicial para a recuperação do crédito.

5.5. Cancelamento e reembolso

No que se refere ao cancelamento do contrato e eventual reembolso, o cliente poderá solicitar o cancelamento enviando um e-mail para financeiro@nubila.pro. Em caso de cancelamento por atraso no pagamento superior a 30 dias, a Nubila poderá encerrar o contrato sem prejuízo das penalidades previstas. Vale ressaltar que a Nubila não efetuará reembolso de valores remanescentes em caso de cancelamento por parte do cliente por motivos alheios à prestação de serviços, tais como mudança

de estratégia de negócio ou insatisfação com o serviço. O reembolso, quando cabível, será realizado em até 15 dias após a confirmação do cancelamento.

Conforme o estabelecido pelo Código de Defesa do Consumidor, o cliente tem o direito de solicitar o cancelamento e solicitar reembolso integral do valor pago em até 7 dias após a contratação do serviço. Tal solicitação deverá ser realizada por meio de envio de e-mail para o endereço financeiro@nubila.pro. A Nubila se compromete a realizar o reembolso em até 15 dias úteis após a solicitação, desde que não haja indícios de uso do serviço por parte do cliente.

5.6. Direitos autorais e criativos

No caso de contratação do plano I ou III, o cliente terá para si o direito autoral e criativo do projeto, imediatamente após a entrega do mesmo, desde que todos os custos previstos neste plano tenham sido devidamente quitados.

No caso de contratação do plano II, a Nubila, por não cobrar pelo serviço de criação do projeto, reserva para si os direitos autorais e criativos sobre o mesmo caso o cancelamento do contrato ocorra por intenção do cliente antes do período mínimo de 18 meses. Após esse período, a propriedade criativa e autoral do projeto será transferida automaticamente ao cliente, que poderá solicitar o backup dos arquivos do site, que serão entregues em formato padrão - .wordpress. Cabe destacar que a Nubila não se responsabiliza por quaisquer danos ou perdas que possam ocorrer nos arquivos após a entrega do backup.

5.7. Reajustes

A Nubila adota o IGPM (Índice Geral de Preços do Mercado) como base para reajuste de preços, de acordo com as práticas do mercado. Este índice é divulgado mensalmente pela Fundação Getúlio Vargas e leva em consideração a variação dos preços de bens e serviços no mercado brasileiro. É importante destacar que o reajuste será aplicado anualmente, com base na variação acumulada do IGPM no período de 12 meses anteriores ao mês do reajuste. Caso haja uma variação negativa no índice, não haverá reajuste.

6. ACEITE DOS TERMOS

Concluimos que o cliente, ao contratar os serviços da Nubila, leu e concordou com todos os termos de serviço descritos neste documento. Entende-se que o cliente tem pleno conhecimento das responsabilidades e obrigações envolvidas no processo de contratação e utilização dos serviços oferecidos pela empresa. É importante ressaltar que, em caso de dúvidas ou necessidade de esclarecimentos adicionais, o cliente poderá entrar em contato com a equipe de atendimento da Nubila através dos canais disponibilizados no site