

9. POLÍTICA ANTI-SPAM

9.1. A Net Server Brasil Hospedagem de Sites possui uma política de tolerância zero em relação a e-mails comerciais não solicitados.

9.2. Ao utilizar os nossos serviços você se compromete e concorda a não realizar esta prática.

9.3. Caso a prática de SPAM seja detectada em sua conta, ela poderá ser removida sem qualquer aviso prévio, sendo portando, zero nossa tolerância em relação a prática de SPAM.

9.4. Esta norma inclui - mas não se limita a - SPAM enviados via fax, e-mail, mensagens instantâneas ou Usenet/Newsgroups.

9.5. O SPAM não é um meio de propaganda viável. Apesar de ser muito tentador usá-lo como meio publicitário, ele está forçando toda a Internet a uma mudança nos regulamentos de uso do sistema de e-mails e aumentando suas restrições e punições contra as empresas que praticam SPAM.

9.6. É importante também sempre denunciar o SPAM, que é uma prática negativa para a internet e somente por meio das denúncias poderemos combatê-la.

9.7. A Net Server Brasil Hospedagem de Sites se reserva o direito de solicitar alterações em (ou desativar, se necessário for) qualquer website, conta, base de dados ou outro componente que não esteja em conformidade com as políticas estabelecidas.

9.8. Em contrapartida, todo aquele que se torna um cliente da Net Server Brasil Hospedagem de Sites aceita, integralmente e sem restrições, automaticamente, pelo simples ato da contratação de qualquer serviço prestado pela Net Server Brasil Hospedagem de Sites, o compromisso de NÃO PRATICAR SPAM EM QUALQUER DE SUAS MODALIDADES OU MANIFESTAÇÕES.

9.9. A Net Server Brasil Hospedagem de Sites se reserva ainda ao direito de realizar modificações de caráter emergenciais fundamentadas em determinados critérios, todo custo e prejuízo causado por esse ato será repassado para o cliente.

DO OBJETIVO

9.10. Deve-se entender por “política” para os fins do presente como sendo uma série de medidas para a obtenção de um fim.

9.11. O fim pretendido pela Net Server Brasil Hospedagem de Sites é o combate à prática de SPAM e as medidas adotadas se dividem em:

9.11.1 INFORMATIVAS OU EDUCATIVAS: destinadas a esclarecer não só aos clientes Net Server Brasil Hospedagem de Sites, mas também ao público em geral O QUE É SPAM e as formas de minimizar acusações de prática de SPAM.

9.11.2 TECNOLÓGICAS: consistentes do instrumental técnico colocado à disposição dos clientes Net Server Brasil Hospedagem de Sites não só para evitar o recebimento de SPAM (tais como filtros, apelido oculto; lista de e-

mails bloqueados, confirmação de origem, etc.) como também para evitar serem acusados da prática de SPAM (confirmação ativa de cadastro), e;

9.11.3 REPRESSIVAS: consistentes de disposições contratuais que autorizam a Net Server Brasil Hospedagem de Sites a retirar do ar, sumariamente, os sites de clientes que violem a POLÍTICA ANTI-SPAM assumido por ocasião da contratação dos serviços Net Server Brasil Hospedagem de Sites.

9.12. Para entender bem a nossa política, caracterizamos como SPAM "Spamming" um único e-mail não solicitado de propaganda que seja enviado. Você será citado como "Abuso de E-mail" se você enviar qualquer e-mail a pessoas que não tenham pedido para receber especificamente o e-mail a partir de você.

9.13. Não existe desculpas, SPAM é SPAM, é particularmente pouco ético e será tratado como tal. E-mail é um meio de comunicação de uma pessoa para outra e não um meio de radiodifusão.

9.14. O SPAM não apenas traz tensão ao afetar negativamente o uptime do servidor e seu desempenho. Além disso, você também sujeita o servidor à possibilidade de entrar em Listas Negras ou Black Lists.

DA APLICAÇÃO

9.15. Caso seja constatado o envio de SPAM por algum de nossos clientes, seu site será suspenso nos termos previstos do contrato respectivo, sem prejuízo das demais medidas cabíveis - salvo quando seja comprovado que a conta foi vítima de hackers, ainda assim, o site será suspenso automaticamente até que haja um parecer.

9.16. É vedado aos clientes Net Server Brasil Hospedagem de Sites, o recebimento de mais de 10%(dez por cento) de e-mails bounced do total eventualmente enviado. Entende-se por "e-mail bounced", qualquer tipo de erro que comprometa a entrega da mensagem ao seu destinatário.

9.17. Um dos erros mais comuns é caixa postal de destino inexistente. Desta forma, caso o cliente Net Server Brasil Hospedagem de Sites receba uma porcentagem de e-mails superior aos 10%(dez por cento) acima especificados, interpretar-se-á, pela Net Server Brasil Hospedagem de Sites, a prática de SPAM pelo cliente. O e-mail para denúncias de SPAM que, eventualmente, tenha sido praticado por clientes da Net Server Brasil Hospedagem de Sites é abuse@netserverbrasil.com.br.

9.10. Após confirmação de abuso, qualquer cliente da Net Server Brasil Hospedagem de Sites engajado nessa prática terá seu serviço suspenso.

9.11. Na primeira prática de Spam o site será suspenso por 48 horas, após este período o site será liberado novamente.

9.12. Na segunda prática de Spam o site será suspenso por 72 horas, após este período o site será liberado novamente.

9.13. Na terceira prática de SPAM o site será suspenso e o cliente avisado sobre o cancelamento de sua conta.

9.14. Sites que fazem anúncios e divulgações através de SPAM (Spamvertised) não podem ser hospedados em nossos servidores.

9.15. Nenhuma organização ou entidade listada pelo ROKSO poderá fazer uso de nossos serviços.

9.16. Qualquer conta que faça com que um dos IPs de nossos servidores sejam inseridos em uma blacklist será imediatamente suspensa e/ou encerrada.

9.17. Clientes Net Server Brasil Hospedagem de Sites não terão direito a nenhum reembolso de dinheiro se sua conta for terminada por Spam.

DA DEFINIÇÃO

9.18. De modo objetivo, SPAM, para efeito do presente compromisso, pode ser definido como o envio de e-mails e/ou de qualquer outro tipo de mensagem eletrônica que motive reclamação de qualquer destinatário do mesmo e/ou de qualquer organismo e/ou indivíduo com funções de combate e repressão à prática de SPAM.

9.19. Uma mensagem eletrônica é considerada "SPAM" quando:

9.19.1. A identidade e contexto pessoal do receptor são irrelevantes porque a mensagem é igualmente aplicável a muitos outros potenciais receptores;

9.19.2. O receptor não deu permissão deliberadamente, com verificação garantida, explícita e ainda: revogável para que ela fosse enviada;

9.19.3. A transmissão e recepção da mensagem aparecem para o receptor para dar um benefício desproporcional para o remetente.

9.19.4. Mecanismos de Safelists e Double opt-in serão considerados e tratados como SPAM.

DA PRÁTICA

9.20. A Internet, atualmente, é um ambiente extremamente dinâmico, complexo e cheio de informações. O e-mail é um dos componentes da Internet, e hoje em dia é um dos principais meios de comunicação dentro dela. Entretanto, este meio de comunicação vem sendo cada vez mais degradado pelo elevado número de e-mails, não só de propagandas como também de piadas ou qualquer outro tipo de e-mail enviado indiscriminadamente, sem que tenha sido pedido pelo destinatário. Isso é o SPAM. Essa degradação se traduz em elevado uso de espaço para armazenamento das mensagens, sobrecarga dos servidores que administram e transmitem os e-mails, sobrecarga das redes de comunicação, etc. Além disso, cada vez mais os e-mails não solicitados são ignorados pelos destinatários que passam, inclusive, a repudiar

as empresas que os enviam. Assim, até mesmo comercialmente o SPAM está se tornando algo altamente não recomendável.

9.21. A Net Server Brasil Hospedagem de Sites segue a ética na entrega de mensagens eletrônicas e considera as seguintes políticas e requisitos técnicos para envio de mensagens em nossos servidores:

9.21.1 - Os servidores da Net Server Brasil Hospedagem de Sites não aceitarão conexões provenientes de sistemas inseguros. Entre estes, incluem-se open relays, open proxies ou qualquer outro sistema em que seja constatada a possibilidade de utilização de forma indevida. A Net Server Brasil Hospedagem de Sites exige que o servidor de origem garanta que seus serviços não serão utilizados por pessoas não autorizadas.

9.21.2 - Não serão aceitos pelos servidores da Net Server Brasil Hospedagem de Sites conexões de sistemas que se encontrem configurados com IPs dinâmicos ou destinados a usuários residenciais.

9.21.3 - Poderão, ainda, ser rejeitadas pelos servidores de e-mail da Net Server Brasil Hospedagem de Sites, conexões de endereços IPs que não estejam de acordo com as recomendações da RFC 1912 (em inglês), em relação às configurações de DNS reverso (exigência de uma entrada PTR válida e autoritativa e sua resolução direta para o IP de conexão).

9.21.4 - A Net Server Brasil Hospedagem de Sites exige que o Servidor de Origem não permita o envio de correio eletrônico contendo qualquer conteúdo malicioso, tais como vírus ou "spyware".

9.21.5 - O sistema de correio eletrônico do servidor de origem deve responsabilizar-se pelo recebimento de mensagens de retorno geradas pelo "mailer-daemon".

9.21.6 - O Servidor de Origem não deve permitir que seja gerado um número excessivo de conexões simultâneas.

9.21.7 - Poderão ser rejeitadas pelos servidores de e-mail da Net Server Brasil Hospedagem de Sites, mensagens de retorno de erro (BOUNCES) em grande quantidade, para um mesmo destinatário, indicando o envio de e-mails em massa através de terceiros.

9.21.8 - Ao início de uma conexão, o servidor de origem deve identificar-se apropriadamente com os servidores da Net Server Brasil Hospedagem de Sites. Durante toda a conexão devem ser seguidas as normas padronizadas para a troca de correio eletrônico, como as descritas nas RFC 2821 e RFC 2142.

ENVIO DE E-MAILS

9.22. O número de mensagens com permissão para serem enviadas por hora, por domínio, através dos nossos servidores é de 50 até 100 mensagens/emails;

9.23. Você não deve tentar esconder, forjar ou representar de maneira errada o remetente do e-mail e o domínio do site;

9.24. E-mails em massa devem exibir especificamente como os endereços de e-mail dos destinatários foram obtidos e deve indicar a frequência de envio;

9.25. E-mails em massa devem conter mecanismos de descadastramento simples e óbvios. Nós recomendamos que isso esteja em forma de um link para um sistema de descadastramento de um único clique. Por outro lado, um endereço "reply-to" válido pode ser usado como alternativa;

9.26. Todo cadastramento baseado em e-mail deve ter informações de contato válidas e não eletrônicas da organização que está enviando o e-mail no texto de cada e-mail, incluindo um número de telefone ou um endereço físico válido;

9.27. Todo e-mail em massa deve ser solicitado, quer dizer, o remetente tem uma relação existente e que se pode provar com o e-mail remetente e o receptor não requisitou não receber futuros e-mails desse remetente. A documentação da relação entre o remetente e o receptor deve ser disponível quando requisitado.

9.28. A prática de e-mail marketing deve ser realizada de forma ética. Por isso, desde 2009 está em vigor o Código de Auto-regulamentação para a prática de e-mail marketing.

UTILIZAÇÕES PROIBIDAS

9.29. Do mesmo modo, o envio de spam a partir de outro provedor de serviço fazendo propaganda de um site, endereço de e-mail ou a utilização de qualquer recurso hospedado nos servidores da Net Server Brasil Hospedagem de Sites é proibido.

9.30. As contas ou serviços da Net Server Brasil Hospedagem de Sites não devem ser usados para solicitar clientes ou coletar 'replies to' de mensagens enviadas a partir de outro Provedor de Serviço de Internet onde essas mensagens violam essa Política ou de outro provedor.

9.31. Os usuários são proibidos de violar ou tentar violar a segurança da rede Net Server Brasil Hospedagem de Sites, onde violações de sistema ou segurança de rede podem resultar em responsabilidade civil ou criminal.

9.32. Atenção: A equipe da Net Server Brasil Hospedagem de Sites investigará contas que estejam envolvidas, e o usuário que infringir estes termos terá sua conta suspensa ou removida de nossos servidores sem qualquer aviso prévio, e não é de responsabilidade da Net Server Brasil Hospedagem de Sites disponibilizar Backups de usuários que infringirem algum dos termos acima descritos após terem suas contas suspensas ou removidas

CONFIRMAÇÃO ATIVA DE CADASTRO

9.33. A forma ideal de se fazer um cadastro de qualquer tipo para validar o recebimento de e-mails é através de um processo chamado aqui de "Confirmação ativa de cadastro". Ele se baseia em forçar um pedido explícito para um visitante se incluir no seu cadastro e, portanto, garantir que você tenha o aceite dele em receber comunicações futuras.

9.34. Esta técnica é particularmente útil naqueles casos em que você quer construir seu cadastro de e-mails sem correr o risco de ser acusado de SPAMMER por ter aceitado um endereço sem a efetiva autorização do dono do endereço. Isso ocorre muito quando existe um campo do tipo “Indique um amigo” em seu site, que faz com que muitos “Amigos” sejam indicados sem eles ficarem sabendo, e, portanto eles considerarão como SPAM qualquer comunicação que você faça para eles.

9.35. Como implementar a confirmação ativa:

9.35.1 Se tiver um campo do tipo “Indique um amigo” e for registrado algum endereço de e-mail para receber comunicações, não o insira em seu cadastro ainda;

9.35.2. Se existir uma ficha de cadastro de clientes, tenha certeza de que exista um “checkbox” bem claro, dizendo que o cliente concorda em receber informativos, propagandas etc do site;

9.35.3. Envie um e-mail imediatamente ao endereço cadastrado com um texto muito claro e objetivo, SEM PROPAGANDA alguma, apenas com a informação de que alguém indicou esse endereço de e-mail para continuar recebendo comunicações vindas do seu site, e se ele desejar realmente receber tais comunicações deverá responder ao e-mail com algum texto pré-definido;

9.35.4. Apenas se você receber tal resposta, e esta for afirmativa, insira o endereço de e-mail em seu cadastro;

9.35.5. Guarde o e-mail de confirmação pois será sua única prova do aceite explícito do visitante em receber seus comunicados.

9.35.6. Este processo não é uma garantia de que seu site não será acusado de SPAM, mas é uma forma de se proteger contra isso e de demonstrar boa-fé e transparência.

PRECAUÇÕES

9.36. Não envie “newsletters” pressupondo que os destinatários gostariam de recebê-las.

9.37. Não tenha um campo de “cadastre seu e-mail” no seu site, sem seguir fielmente a “Confirmação Ativa” descrita neste documento.

9.38. Não compre listas de e-mails. Isso no mínimo é ilegal, e certamente gerará reclamações de envio de SPAM por seu site.

9.39. Não acredite se algum vendedor garantir que sua lista de e-mails está aprovada pelos destinatários para receberem mensagens. Isso é mentira.

9.40. Se algum visitante de seu site se cadastrar como seu cliente, isso não quer dizer que ele aceitou receber propaganda sua. Ele deve explicitamente pedir para receber seus e-mails de propaganda.

9.41. Se você tem um programa que cadastra todos os endereços de e-mails das pessoas que enviam perguntas para seu site e usa essa lista para enviar e-mails, certamente será acusado de SPAM.

9.42. Não existe nenhuma legislação brasileira sobre o assunto, portanto não é válido nenhum argumento de que os e-mails enviados não podem ser considerados SPAM devido a algum congresso ou legislação, tanto nacional como estrangeira.

ATENÇÃO

9.43. Havendo denúncia de prática de SPAM por algum cliente da Net Server Brasil Hospedagem de Sites, caso não seja hipótese de desativação imediata do site, a Net Server Brasil Hospedagem de Sites se reserva o direito de exigir, para a manutenção da prestação do serviço, que o site acusado dessa prática utilize OBRIGATORIAMENTE o recurso técnico de "Confirmação Ativa de Cadastro". Além disso, dependendo unicamente de análise subjetiva da Net Server Brasil Hospedagem de Sites, o caso pode ser considerado grave e poderá ser imposta a inutilização da lista de e-mails usada pelo site, a fim de garantir que o site não continue enviando e-mails potencialmente indesejados para determinados endereços.

NOTAS

O presente instrumento é parte integrante de nosso contrato de serviços: "TERMOS E CONDIÇÕES". Mais documentos poderão ser adicionados a qualquer momento, bem como os atuais documentos podem sofrer alterações, sem qualquer aviso prévio.