

Termos Gerais de Serviço da WFree

Versão 1.0, de 14/10/2026.

1. Quem somos e o que este documento é

1.1. A **WFree** é a marca de serviços de internet da **Webcenter Prestação de Serviços de Internet Ltda.**, CNPJ nº **05.936.319/0002-28**, com estabelecimento na Rua Doutor Guilherme Bannitz, 126, 8º andar, conjunto 81, Itaim Bibi, São Paulo/SP, CEP 04532-060. É esse CNPJ que contrata com você, que emite a nota fiscal e que aparece no rodapé do site e da área do cliente.

1.1.1. **Quem contrata é a empresa, não a marca.** WFree é uma marca, e marca não assina contrato. A parte contratante, titular dos direitos e responsável pelas obrigações destes Termos, é a **Webcenter**. Para o texto ficar mais legível, daqui em diante “WFree”, “nós” e “nosso” significam a Webcenter. Em fatura, nota fiscal, cobrança e comunicação oficial, a empresa pode aparecer com a razão social: é a mesma parte deste contrato.

1.1.2. A WFree pode mudar a marca, o nome comercial ou o domínio pelo qual oferece os serviços. Isso não muda a parte contratante, o contrato nem os seus direitos. Já a mudança da própria parte contratante (incorporação, cisão, transferência de carteira) é outro caso e segue a seção 24.

1.1.3. A Webcenter assina os contratos com fornecedores e órgãos pelo CNPJ da matriz, 05.936.319/0001-47. É o caso do contrato com o NIC.br, que permite à WFree registrar domínios .br. Matriz e filial são a mesma pessoa jurídica: para você, nada muda.

1.2. Estes Termos Gerais regulam a contratação e o uso de **todos** os serviços da WFree: hospedagem de sites e e-mail, VPS, OMNI e registro de domínios. Cada serviço tem também um Anexo próprio, que complementa este documento:

- **Anexo — Hospedagem Web** (DirectAdmin, inclusive o Plano Grátis);
- **Anexo — VPS (KVM)**;
- **Anexo — OMNI (Nextcloud hospedado)**;
- **Anexo — Registro de Domínios**.

1.3. Ao contratar um serviço, você aceita estes Termos, a **Política de Uso Aceitável**, a **Política de Privacidade**, os **Compromissos de Disponibilidade** e o Anexo do serviço contratado. O aceite é dado no próprio pedido, numa caixa de marcação obrigatória (seção 3).

1.4. Esta versão vale para as contratações feitas a partir da data de vigência. Para os contratos em curso, passa a valer **30 dias depois do aviso** da cláusula 23.2; o que ela tiver de mais favorável a você vale desde já. Esta versão substitui as anteriores dos Termos de Uso publicadas em wfree.com.br e na área do cliente.

2. Definições

- **WFree / nós:** a Webcenter, identificada na cláusula 1.1, que opera os serviços com a marca WFree.
- **Cliente / você:** a pessoa física ou jurídica que contrata os serviços.
- **Serviço:** cada produto contratado, com os seus adicionais: um plano de hospedagem, uma VPS, um plano OMNI ou um domínio.
- **Adicional:** recurso contratado junto de um serviço e cobrado no mesmo ciclo. Exemplos: o IPv4 extra, o espaço extra e o Backup diário da VPS; o espaço e os usuários adicionais do OMNI.
- **Área do cliente:** <https://wfree.com.br/clientes>. É onde você contrata, paga, administra os serviços e fala com a WFree.

- **Chat:** atendimento na área do cliente, respondido por inteligência artificial (seção 14).
- **Ticket:** mensagem de atendimento aberta na área do cliente e respondida por uma pessoa da equipe.
- **Ciclo:** o período pago de cada vez, mensal ou anual. Domínios são pagos por ano.
- **Conteúdo:** tudo o que você coloca, guarda, processa ou transmite pelos serviços: sites, arquivos, bancos de dados, e-mails, sistemas e o que roda dentro da VPS.
- **Plano Grátis:** o plano gratuito de hospedagem, nas condições do Anexo — Hospedagem Web. É o único serviço gratuito à venda. As contas grátis antigas do OMNI seguem o Anexo — OMNI.
- **Teste de 30 dias:** a primeira mensalidade grátis em alguns planos de VPS e de OMNI, nas condições da cláusula 5.6.

3. Documentos do contrato e ordem de prevalência

3.1. O contrato entre você e a WFree é formado por:

- (a) o pedido feito na área do cliente, com a descrição do plano que a loja exibia no momento do pedido;
- (b) estes Termos Gerais;
- (c) a Política de Uso Aceitável;
- (d) o Anexo do serviço contratado;
- (e) a Política de Privacidade;
- (f) os Compromissos de Disponibilidade.

3.2. Se houver conflito entre eles, prevalece, nesta ordem: o Anexo do serviço, estes Termos Gerais e os demais documentos. **Em qualquer caso, prevalece a regra mais favorável ao cliente consumidor.**

3.3. **Domínios.** No registro de domínios valem também as regras do órgão de registro:

- para **.br**, o Contrato de Registro do Registro.br e as Resoluções do CGI.br. A WFree atua como provedor de serviços credenciado no Registro.br (WEBCENTER, nº 152);
- para os demais, as políticas da ICANN e o contrato do registrador credenciado indicado no Anexo — Registro de Domínios.

Essas regras valem na sua relação com o órgão de registro e não tiram os seus direitos de consumidor perante a WFree. O Anexo resume em português o que elas exigem de você. Ele traz também as declarações que o contrato com o NIC.br obriga a WFree a incluir, e essas declarações fazem parte deste contrato.

3.4. Antes de concluir o pedido, você aceita estes Termos, publicados no site, onde também podem ser baixados em PDF para guardar. As cláusulas que limitam direitos aparecem em destaque, em caixas iniciadas por **Atenção**. A WFree confirma por e-mail o recebimento do pedido.

3.5. **Registro do aceite.** Em cada pedido, a WFree guarda a data, a hora e o endereço IP. Vale para cada pedido a versão destes Termos vigente na data dele, conforme o histórico de versões (seção 27).

3.6. A troca de plano, a contratação de adicional e a renovação seguem a versão vigente destes Termos e não pedem novo aceite. Quando uma operação tem um efeito que você precisa conhecer antes, o painel pede um aceite específico, e sem ele a operação não continua. É o caso da troca de plano da VPS, que apaga os snapshots.

4. Cadastro, conta e veracidade dos dados

4.1. Para contratar, você precisa ter pelo menos 18 anos (ou ser representado por responsável legal). Também precisa informar dados verdadeiros, completos e atualizados: nome ou razão social, CPF ou CNPJ, endereço, telefone e e-mail válido. **O CPF ou CNPJ é obrigatório** e é conferido no cadastro.

4.2. Manter os dados atualizados é obrigação sua: atualize-os assim que mudarem. A WFree usa o e-mail cadastrado para enviar faturas, avisos de renovação e de atraso, avisos de expiração de domínio, notificações de abuso e comunicações de incidente.

4.3. Sua senha é pessoal e intransferível, e você responde pelo que for feito com ela. **Você mesmo define as suas senhas, e nenhum e-mail da WFree leva senha:**

- a da conta é escolhida no cadastro (se esquecer, use “Esqueceu a Senha?” na tela de entrada);
- a da hospedagem, em “Mudar Senha”, na página do serviço;
- a de root da VPS, no pedido (depois, em “Alterar senha”);
- a do OMNI, pelo link de definição de senha.

Se suspeitar de uso indevido, avise na hora, por ticket.

4.4. **Nunca escreva senhas nem dados de cartão em tickets ou no chat.** A WFree não pede a sua senha.

4.5. A WFree pode pedir comprovação de identidade ou de titularidade:

- quando você pede a troca do CPF/CNPJ da conta;
- quando há indício de dados falsos ou de terceiros;
- quando o órgão de registro de um domínio exige.

A WFree pode recusar ou cancelar contas com dados falsos, inválidos ou de terceiros. O documento que você enviar serve só para essa conferência e é apagado 30 dias depois dela (Política de Privacidade).

4.6. **Limites por CPF/CNPJ:**

- **uma conta.** Um documento já cadastrado não abre segunda conta. O CPF/CNPJ da conta não pode ser trocado pela área do cliente: a troca é feita pelo suporte, com comprovação;
- **um Plano Grátis de hospedagem ativo** de cada vez (se ele for cancelado ou encerrado, você pode ter outro);
- **um teste de 30 dias, uma única vez**, contado por CPF/CNPJ e também por telefone, somando VPS e OMNI, mesmo que o serviço testado tenha sido cancelado.

4.7. O telefone pode ser confirmado por SMS no pedido; no teste de 30 dias, a confirmação é obrigatória. Se a área do cliente oferecer entrada com conta Google, o cadastro por esse caminho também exige CPF/CNPJ e a confirmação do telefone.

5. Preços, ciclos e reajuste

5.1. O preço de cada serviço é o que a loja exibe no momento da contratação, em reais e já com os tributos. Só os domínios têm também preço em dólar, para as contas que usam essa moeda; os demais serviços são vendidos só em reais.

5.2. Os ciclos são **mensal** e **anual**. Nos planos pagos de hospedagem, VPS e OMNI e nos adicionais, **o anual custa 10 mensalidades** e vale por 12 meses. Domínios são pagos por ano de registro (Anexo — Registro de Domínios). O Plano Grátis tem ciclo semestral, sem custo.

5.3. **A renovação custa o mesmo que a contratação.** O preço só muda por reajuste, na forma da cláusula 5.4. A exceção são os domínios internacionais: o preço acompanha o custo do registrador, que é

cobrado em dólar, e pode mudar de uma renovação para outra. Esse preço não acompanha cada variação do câmbio: ele só muda quando o dólar ou o custo do registrador o tiram da faixa de preço que a WFree pratica. Vale o preço da loja na data da fatura (Anexo — Registro de Domínios).

5.4. A WFree pode reajustar preços. O novo preço **só vale a partir da renovação seguinte ao aviso**. O aviso vai para o seu e-mail com antecedência mínima de **30 dias**, e o reajuste segue o **IPCA**, no máximo uma vez a cada 12 meses. Se não concordar, você pode cancelar antes da renovação, sem custo. A WFree **não** muda o preço de um ciclo já pago.

5.5. **Adicionais** são cobrados junto do serviço, no mesmo ciclo, pelos valores da loja e do Anexo. Se você contratar um adicional no meio do ciclo, a primeira cobrança é proporcional aos dias que faltam até o vencimento. A hospedagem não tem adicionais.

5.6. Teste de 30 dias.

- **Onde vale:** a primeira mensalidade é grátis nas VPS Nano, Micro e Small e nos quatro planos do OMNI (Starter, Professional, Business e Enterprise), só no ciclo mensal. As VPS Medium e Large não têm teste.
- **Quem pode usar:** o teste vale uma única vez por CPF/CNPJ e por telefone, somando VPS e OMNI. Exige CPF/CNPJ no cadastro e telefone confirmado por SMS.
- **Vagas:** nas VPS, o número de testes ao mesmo tempo é limitado. Se não houver vaga, o carrinho mostra o preço normal antes do pagamento.
- **Só o plano:** o teste cobre só o plano. Com um adicional no pedido, o pedido inteiro é pago normalmente.
- **Mudança durante o teste:** se você contratar um adicional ou trocar de plano, o teste termina quando a fatura dessa mudança for paga. Com adicional, a fatura traz o proporcional do plano e do adicional até o vencimento. Com troca de plano, traz o proporcional do plano novo até o vencimento. Se essa fatura não for paga, nada muda e o teste continua.
- **Fim do teste:** terminado o mês grátis, a segunda mensalidade é cobrada normalmente. A VPS em teste sem esse pagamento é suspensa no 31º dia e encerrada, com os dados apagados, a partir do 45º dia. O OMNI em teste segue a regra geral da seção 8.

5.7. **Serviço gratuito.** O único serviço gratuito à venda é o Plano Grátis de hospedagem. Ele exige confirmação de uso de tempos em tempos e, sem essa confirmação, pode ser suspenso e encerrado, nas condições do Anexo — Hospedagem Web. Não há VPS grátis nem OMNI grátis à venda. As contas grátis antigas do OMNI seguem as regras do Anexo — OMNI.

5.8. **Troca de plano.** A troca é feita pela área do cliente, com cobrança proporcional, nos limites de cada Anexo.

- **Na VPS, só existe troca para um plano maior**, porque o disco não pode ser reduzido. Para ir a um plano menor, contrate a VPS nova, copie os dados e cancele a antiga.
- No OMNI, a troca para um plano menor só é aceita se o uso couber no plano novo.
- Na hospedagem, a área do cliente oferece só a troca para um plano maior. A troca para um plano menor é pedida por ticket, vale a partir da renovação seguinte e só é aceita se o uso couber no plano novo (Anexo — Hospedagem Web).

6. Pagamento e nota fiscal

6.1. A WFree aceita só três formas de pagamento:

- **Pix e boleto bancário.** O Pix é a forma padrão e aparece primeiro. O boleto é emitido a pedido, por ticket com o número da fatura, para faturas a partir de R\$ 5,00, e compensa em até 2 dias úteis. Pix e boleto exigem CPF ou CNPJ no cadastro.

- **Cartão de crédito**, processado por uma operadora de cartão.

Não há transferência bancária nem depósito.

6.2. Cobrança automática no cartão. Quando a forma de pagamento de um serviço é o cartão, a fatura de renovação é cobrada sozinha no cartão guardado, a partir de 6 dias antes do vencimento. Você pode trocar a forma de pagamento do serviço ou pedir a retirada do cartão a qualquer momento, pela área do cliente ou por ticket. A mudança vale para as cobranças seguintes. No Pix e no boleto, você paga cada fatura.

6.3. Pagamento por Pix e boleto. O Pix e o boleto já trazem o valor da fatura. Se forem pagos até o vencimento, vale esse valor. Se forem pagos depois, o próprio Pix ou boleto acrescenta a multa e os juros da cláusula 8.3, que não contam como pagamento a maior. Pagamento a menor não quita a fatura. Fora esses casos, o que for pago a mais é devolvido na forma da cláusula 9.5 ou, se você preferir, descontado das próximas faturas. A área do cliente não aceita depósito antecipado de crédito.

6.4. Nota fiscal. Para cada fatura paga, a WFree emite uma **NFS-e da Prefeitura de São Paulo**, no CNPJ da cláusula 1.1. A nota sai pelo valor pago em dinheiro (Pix, boleto ou cartão), inclusive o de domínio.

- Fatura de valor zero, como a do primeiro mês do teste de 30 dias, não gera nota.
- A parte de uma fatura paga com crédito na conta também não gera nota nova.
- Se precisar da nota de uma fatura paga, peça por ticket, com o número da fatura.
- No registro de domínios, parte do valor é a retribuição repassada ao órgão de registro (Anexo — Registro de Domínios).

6.5. A WFree não guarda o número do seu cartão. Ele vai do seu navegador direto para a operadora do cartão, que devolve um código (token) usado nas cobranças seguintes.

6.6. Para quem já é cliente. As faturas passam a ser pagas por Pix, boleto ou cartão, nas condições desta seção. O cartão já cadastrado continua valendo, sem novo cadastro. Faturas já pagas não mudam.

7. Renovação

Atenção — o serviço renova sozinho. Ao fim de cada ciclo, a fatura do ciclo seguinte é emitida automaticamente. Se a forma de pagamento for o cartão, ela também é cobrada automaticamente. Para não renovar, peça o cancelamento na área do cliente antes do vencimento, escolhendo “Final do Período de Cobrança”. Não é preciso falar com ninguém.

7.1. Os serviços renovam automaticamente ao fim de cada ciclo, a menos que você peça o cancelamento antes do vencimento. O Plano Grátis renova sem custo, desde que o uso seja confirmado como manda o Anexo — Hospedagem Web. Domínios seguem as regras de renovação do Anexo — Registro de Domínios.

7.2. Avisos.

- A fatura de renovação sai **7 dias antes** do vencimento.
- Um lembrete por e-mail sai **3 dias antes**.
- No cartão, a cobrança começa **6 dias antes**.
- Se a fatura vencer sem pagamento, você recebe avisos **1, 4 e 9 dias depois** do vencimento.
- Nos domínios, com a renovação automática ativada (Anexo — Registro de Domínios, cláusula 8.3), a fatura de renovação sai **45 dias antes** do vencimento e pode ser paga enquanto o órgão de registro permitir a renovação. Os avisos de domínio estão no mesmo Anexo.

7.3. Presume-se que você recebeu a comunicação enviada ao e-mail cadastrado, salvo prova em contrário. As mensagens enviadas ficam também no histórico de e-mails da área do cliente, e a WFree guarda o registro de envio. Manter um e-mail válido, sem filtros que bloqueiem as nossas mensagens, é obrigação sua. Isso não tira o seu direito de demonstrar que um aviso não chegou.

8. Atraso, suspensão e rescisão por inadimplência

Atenção — esta cláusula limita seus direitos. Se a fatura vencer e não for paga:

- **10 dias depois do vencimento, o serviço é suspenso** (o site, a VPS ou o OMNI saem do ar);
- **30 dias depois do vencimento, o serviço é encerrado e os dados são apagados** (na VPS, os backups ainda ficam 15 dias, com restauração por ticket; seção 12);
- **antes do apagamento, você recebe por e-mail um aviso com a data** e pode pedir por ticket uma cópia dos seus dados, sem precisar pagar o débito (cláusula 8.4.1).

8.1. Vencida a fatura sem pagamento identificado, você recebe os avisos da cláusula 7.2, e o serviço é suspenso **10 dias após o vencimento**.

8.2. Se o atraso chegar a **30 dias contados do vencimento**, o contrato daquele serviço é rescindido e o serviço é encerrado, com exclusão dos dados na forma da seção 12.

8.3. **Multa e juros.** A fatura paga por Pix ou boleto depois do vencimento tem **multa de 2% e juros de 1% ao mês**, calculados no próprio Pix ou boleto. A WFree não acrescenta outra multa à fatura. Multa e juros não são preço de serviço e não entram na nota fiscal.

8.4. Durante a suspensão, o serviço fica inacessível, mas os dados são preservados até a data da cláusula 8.2. **Os dias de suspensão não são descontados nem compensados no ciclo pago.**

8.4.1. **Cópia dos dados antes do encerramento.** Até o encerramento por atraso, você pode pedir por ticket uma cópia dos seus dados, sem precisar quitar o débito:

- na hospedagem, o arquivo do “Backup and Restore” da conta, gerado pela equipe;
- na VPS, o último backup, que continua guardado por 15 dias depois do encerramento e pode ser restaurado por ticket nesse prazo (seção 12);
- no OMNI, a exportação dos seus arquivos, feita pela equipe e entregue por ticket. O OMNI continua suspenso: não há acesso, nem só para leitura.

8.5. **Reativação.** Se o débito for pago antes do encerramento, o serviço é religado automaticamente, **sem taxa de reativação**.

8.6. A suspensão por atraso não vale para domínios, que seguem os prazos e efeitos do órgão de registro (Anexo — Registro de Domínios).

8.7. Dois casos têm prazos próprios: a VPS em teste de 30 dias (cláusula 5.6) e o Plano Grátis, que depende de confirmação de uso (Anexo — Hospedagem Web).

8.8. **Cobrança do débito.** O débito vencido e não pago pode ser cobrado pelos meios que a lei permite.

9. Arrependimento em 7 dias e reembolso

Atenção — você tem 7 dias para desistir. Como a contratação é feita pela internet, você pode desistir em até **7 dias corridos**, contados da contratação ou da ativação do serviço, o que vier por último. Nesse caso, recebe de volta tudo o que pagou, com correção monetária (CDC, art. 49), mesmo que já tenha usado o serviço (cláusula 9.2). Nos domínios, vale a cláusula 9.1. Peça por ticket

ou pelo chat, que abre o ticket. A WFree confirma o recebimento na hora e devolve o valor na forma da cláusula 9.5.

9.1. **Domínios.** O registro, a renovação e a transferência de domínio são enviados ao órgão de registro logo depois do pagamento. Na desistência em 7 dias:

- se o pedido de desistência chegar **antes do envio** ao órgão de registro, a devolução é integral;
- **depois do envio**, se o órgão de registro permitir cancelar o domínio com devolução, a WFree cancela o domínio e devolve o que você pagou, menos o valor repassado ao órgão de registro, com demonstrativo;
- **depois do envio**, se o órgão de registro não permitir cancelar com devolução, o valor pago pelo domínio não é devolvido.

A mesma regra vale para o domínio grátis do plano anual: se você desistir do plano depois de o domínio ter sido enviado ao órgão de registro, o valor que seria retido é descontado da devolução do plano.

9.2. **Serviço já em uso.** Dentro dos 7 dias, a devolução é integral mesmo que você já tenha usado o serviço. Isso vale também para o plano anual e para os adicionais.

9.3. **Sem prazo além do legal.** A WFree não oferece prazo de desistência maior que os 7 dias da lei. Para conhecer a VPS Nano, Micro ou Small ou o OMNI antes de pagar o plano, use o teste de 30 dias (cláusula 5.6).

9.4. **Cancelamento depois do prazo de arrependimento.**

- **Plano anual:** a WFree devolve os meses não usados. Os meses usados são recalculados pelo preço mensal: você perde o desconto do anual, mas não o valor do serviço que não recebeu. Exemplo: uma VPS Nano anual (R\$ 299,00) cancelada depois de 2 meses. Os meses usados custam $2 \times R\$ 29,90 = R\$ 59,80$, e a devolução é de R\$ 239,20.
- **Plano mensal:** os dias não usados do mês em curso são devolvidos só no cancelamento imediato. No cancelamento no fim do período, o serviço continua ativo até o vencimento.

9.5. **Como a WFree devolve.** A devolução é feita pelo financeiro da WFree, a pedido seu:

- se você pagou no cartão, o valor é estornado no próprio cartão;
- se pagou por Pix ou boleto, a devolução é feita por Pix: o financeiro da WFree pede a você um código Pix “copia e cola” no valor da devolução, gerado no seu banco, e paga esse código;
- na devolução total, a nota fiscal da fatura é cancelada na Prefeitura; na devolução parcial,. Nos dois casos, você recebe um aviso por e-mail.

Prazo: a devolução é feita em até **10 dias corridos**, contados do pedido ou do envio do código Pix “copia e cola”, o que vier por último.

9.6. **Pedido cobrado e não entregue é devolvido.** Se a WFree não conseguir entregar um pedido pago, devolve o valor integral. Um exemplo é o domínio que o órgão de registro recusa. Por regra, a WFree confere antes de cobrar o que o fornecedor exige para entregar.

9.7. No teste de 30 dias, o plano não é cobrado no primeiro mês. Desistir nesse período não gera cobrança do plano.

10. Cancelamento pelo cliente

10.1. Você pode cancelar qualquer serviço a qualquer momento pela área do cliente, sem dar motivo e sem falar com ninguém: Serviços > Meus Serviços > (o serviço) > Solicitar Cancelamento.

10.2. Você escolhe no pedido se o cancelamento é **Imediato** ou no **Final do Período de Cobrança**.

10.3. **Cancelamento imediato significa encerrar e apagar agora** (seção 12). Faça o seu backup antes. O pedido de cancelamento imediato mostra um aviso destacado e pede uma segunda confirmação.

10.4. O pedido de cancelamento é confirmado por e-mail. Guarde essa confirmação.

10.5. As faturas em aberto do serviço cancelado são canceladas junto. A devolução de valores, quando houver, segue a seção 9.

11. Suspensão e rescisão pela WFree

11.1. A WFree pode **suspender** um serviço, avisando antes quando for possível e sem aviso quando for necessário, nestes casos:

- violação destes Termos, da Política de Uso Aceitável ou do Anexo do serviço;
- risco atual à segurança, à estabilidade ou à reputação da rede da WFree ou de terceiros, como um ataque partindo do seu serviço, envio de spam ou aplicação invadida;
- ordem judicial ou requisição de autoridade com poder legal para isso;
- determinação fundamentada e por escrito de um fornecedor de infraestrutura ou de um órgão de registro do qual o serviço dependa. Nesse caso, a WFree repassa a fundamentação a você. Se a suspensão não vier de conduta sua, você pode rescindir sem custo e receber de volta o período não usado;
- inadimplência, na forma da seção 8;
- suspeita fundada de fraude na contratação, como dados de terceiros ou pagamento contestado. A WFree diz o que precisa ser comprovado e religa o serviço assim que a conferência termina. Se a suspeita não se confirmar, vale a cláusula 11.7.

11.1.1. **Prazo para corrigir, quando há aviso.** Quando o motivo é abuso (violação da Política de Uso Aceitável) e não é caso de suspensão sem aviso, a WFree abre um ticket que descreve o problema e dá prazo para a correção antes de suspender: **48 horas** em regra, **24 horas** quando houver dano em curso e **5 dias** nos casos de uso de recurso que pedem mudar o hábito de uso ou de sincronização. Os prazos são os mesmos na hospedagem, na VPS e no OMNI (Política de Uso Aceitável, cláusula 10.1).

11.2. **Quando a suspensão é feita sem aviso prévio**, a WFree informa o motivo **em até 2 dias úteis**, por ticket e por e-mail, e diz o que precisa ser corrigido. A partir daí, você tem **48 horas** para se manifestar ou corrigir.

11.3. Corrigido o problema, o serviço é religado. Se não for corrigido, ou se o problema se repetir, a WFree pode rescindir o contrato.

11.4. Na rescisão por violação, a WFree devolve o valor do período não usado. Desse valor, pode descontar os prejuízos comprovados que a violação causou, como a retirada do IP de listas de bloqueio, as horas de resposta a incidente e multas de terceiros, e entrega o demonstrativo a você.

11.5. A WFree pode **descontinuar um produto** por decisão comercial. Nesse caso, avisa com a antecedência da cláusula 5.4 e devolve, proporcionalmente, o valor do período não usado.

11.6. **Proporcionalidade.** Quando possível, a WFree age sobre o ponto exato do problema antes de suspender o serviço inteiro. Pode bloquear o conteúdo, a porta ou o endereço envolvido. Na VPS, pode limitar a CPU, o disco ou a rede da máquina que prejudica as demais, avisando você.

11.7. **Suspensão por engano.** Se a WFree suspender um serviço por engano, você recebe, na fatura seguinte, um crédito proporcional aos dias em que ele ficou fora do ar.

12. Fim do serviço e exclusão dos dados

Atenção — quando o serviço termina, os dados são apagados. Fora o que esta seção prevê, nada do que é seu fica à sua disposição depois do encerramento, e o apagamento é definitivo. Faça o seu backup **antes** de cancelar.

12.1. O que acontece em cada serviço:

- **VPS:** a máquina e o disco são apagados no encerramento. Os backups dela ficam guardados por **15 dias**. Nesse prazo, a restauração só pode ser pedida por ticket, porque o serviço encerrado não tem painel. Depois disso, os backups são apagados automaticamente.
- **OMNI:** os dados (arquivos, usuários, agenda, contatos e configurações) são removidos, e o serviço **não pode ser reativado**. Depois do encerramento não há prazo de resgate nem exportação. O pedido de cancelamento avisa isso antes.
- **Hospedagem Web:** a conta e os dados dela são apagados no encerramento. No Plano Grátis, isso vale também para o encerramento por falta de confirmação de uso. Não há prazo de guarda depois do encerramento.
- **Domínios:** ver a cláusula 12.4.

12.2. As cópias internas não ficam à sua disposição depois do encerramento. Isso inclui as dos sistemas de backup da infraestrutura, as de contingência e a área interna em que os arquivos do OMNI ficam 30 dias antes da limpeza. Elas são apagadas conforme a rotação dos backups e os prazos da Política de Privacidade.

12.3. Leve seus dados antes:

- na hospedagem, gere a cópia em “Backup and Restore”, no painel DirectAdmin;
- na VPS, copie os dados para fora dela;
- no OMNI, baixe os arquivos pelo navegador ou pelo aplicativo de sincronização.

12.4. A WFree não apaga domínios. Eles seguem o ciclo de expiração, congelamento, resgate e liberação do órgão de registro (Anexo — Registro de Domínios).

12.5. Depois do encerramento, a WFree guarda só o que a lei obriga: registros de acesso e de conexão (seção 17), documentos fiscais e o que for preciso para exercer direitos num processo. Os detalhes estão na Política de Privacidade.

13. Backup

Atenção — o backup da WFree não substitui o seu. As cópias que a WFree faz servem, antes de tudo, para recuperar falhas da própria infraestrutura. Mantenha fora da WFree uma cópia própria de tudo o que importa.

13.1. O que existe em cada serviço (os detalhes estão no Anexo):

- **Hospedagem Web (todos os planos, inclusive o Grátis):** a WFree copia a máquina inteira do servidor de hospedagem, para recuperar falhas da infraestrutura. **Não há cópia por conta nem restauração de uma data a pedido.** Para ter a sua cópia, use “Backup and Restore” no painel DirectAdmin.
- **VPS:** inclui **1 backup semanal**, guardado fora do servidor, e **até 2 snapshots**. O adicional **Backup diário** guarda 7 cópias diárias e 4 semanais. Você também pode fazer backups manuais e restaurar

pelo painel, nos limites do Anexo — VPS (KVM). A cópia de recuperação do servidor inteiro é interna: a WFree não restaura, a pedido, outras cópias além das que o painel mostra.

- **OMNI:** há uma cópia de contingência diária, cifrada, feita para recuperação de desastre. A WFree não promete restaurar um arquivo ou uma data a pedido (Anexo — OMNI). A lixeira e as versões do Nextcloud seguem a regra padrão, sem prazo garantido.

13.2. O que o Anexo descreve como incluído é obrigação da WFree: a frequência, a quantidade de cópias e o lugar onde ficam. A WFree não garante o tempo de restauração, o ponto exato de recuperação nem o que foi gravado entre a última cópia e o incidente.

13.3. **A equipe não faz restauração a pedido.** Na VPS, você mesmo restaura pelo painel, com as cópias incluídas no plano ou no adicional. Na hospedagem, a sua cópia é a do “Backup and Restore” do painel DirectAdmin. No OMNI, a restauração não é prometida. Os únicos casos em que a equipe entrega ou restaura uma cópia são os da cláusula 8.4.1 (atraso) e o da VPS encerrada, na seção 12.

14. Atendimento e suporte

Atenção — o atendimento da WFree é feito pela área do cliente, em dois canais: o **chat**, respondido por inteligência artificial, e o **ticket** (Suporte > Abrir Ticket), respondido por uma pessoa da equipe. **Não há atendimento por telefone nem por WhatsApp.**

14.1. Pelo ticket você pode pedir informação, tirar dúvidas, reclamar, pedir a suspensão ou o cancelamento de um serviço. A WFree confirma o recebimento na hora e responde em até **5 dias**.

14.2. **Horário e prazo-alvo.** A equipe atende os tickets de segunda a sexta, das 9h às 18h (horário de Brasília). O prazo-alvo da primeira resposta é de 1 dia útil, e de 4 horas para um incidente que derrube o serviço. O prazo máximo continua o da cláusula 14.1.

14.3. **O que o atendimento cobre:** a infraestrutura da WFree, o painel, a rede, a entrega do serviço e os problemas causados por nós.

14.4. **O que o atendimento não faz por você:**

- migração de site ou de e-mail;
- instalação ou configuração de aplicações;
- desenvolvimento, depuração ou otimização do seu código;
- administração da VPS, que é um serviço **não gerenciado**;
- recuperação de dados que você apagou.

Nesses casos, a WFree explica o caminho e indica a ferramenta.

14.5. **Canais fora do login.** Quem não consegue entrar na área do cliente, ou ainda não é cliente, fala com a WFree pelo **formulário de contato do site**, que não pede login e abre um ticket. As denúncias de abuso e os pedidos sobre dados pessoais têm canais próprios, também sem login: o da seção 15 e o e-mail privacidade@wfree.com.br (Política de Privacidade).

14.6. **Chat.** O chat não tem botão de “falar com atendente”. A conversa vira ticket, com o histórico inteiro:

- quando você pede para falar com uma pessoa;
- quando a IA não consegue resolver;
- quando o assunto é cobrança indevida, reembolso, suspensão por abuso ou perda de dados.

O limite é de 30 mensagens por hora. As conversas ficam guardadas por 12 meses (Política de Privacidade). Nos departamentos Geral e Suporte, todo ticket de cliente recebe um rascunho de resposta

feito por IA, guardado como anotação interna. O ticket de quem ainda não é cliente não recebe rascunho por IA. Uma pessoa da equipe revisa antes de responder (Política de Privacidade, seção sobre IA).

14.7. As respostas do chat informam e orientam, mas não mudam preço, prazo nem condição destes documentos. Se uma resposta divergir destes Termos, dos Anexos ou da loja, abra um ticket.

14.8. Um ticket respondido e sem retorno seu fecha sozinho depois de 5 dias (120 horas).

15. Canal de abuso e denúncias

15.1. Além do atendimento na área do cliente, a WFree mantém um **canal público de denúncia**, aberto **sem cadastro e sem login**. Por ele, qualquer pessoa, cliente ou não, pode comunicar conteúdo ou conduta ilícita na rede da WFree: pelo e-mail **abuse@wfree.com.br**. Cada denúncia é analisada pela equipe de suporte da WFree.

15.2. A denúncia deve identificar o conteúdo com precisão (URL, IP, data e hora), descrever a conduta e identificar quem denuncia.

15.3. A WFree confirma o recebimento da denúncia e a analisa. Depois, comunica a decisão (remover ou não) a quem denunciou **e ao cliente responsável**, com o motivo e o caminho para contestar.

16. Conteúdo de terceiros e remoção

16.1. A WFree é provedora de **infraestrutura**: guarda e transmite o conteúdo que você cria, publica ou deixa terceiros publicarem. A WFree **não monitora ativamente** esse conteúdo e também não o edita, seleciona, recomenda ou organiza. Ela não interfere na comunicação entre você e os seus visitantes.

16.2. Você é o único responsável pelo conteúdo hospedado nos seus serviços, inclusive o que for publicado pelos usuários do seu site, do seu sistema ou do seu OMNI.

16.3. **Remoção por ordem judicial**. Ao receber uma ordem judicial específica, a WFree torna o conteúdo indisponível no prazo determinado e avisa você, a menos que a decisão exija sigilo.

16.4. **Remoção por violação da Política de Uso Aceitável**. Na relação com você, a WFree pode tornar indisponível, suspender ou bloquear conteúdo que viole a Política de Uso Aceitável, a partir de uma notificação fundamentada. Isso vale quando a ilicitude é evidente, quando há violação clara de direito de terceiro ou quando a WFree corre o risco de ser responsabilizada. Você é avisado e pode se justificar no prazo da cláusula 11.2. Se houver dúvida razoável sobre a ilicitude, a WFree mantém o conteúdo, explica as razões a quem notificou e espera uma ordem judicial.

16.5. **Remoção imediata**. A WFree retira o conteúdo abaixo assim que toma conhecimento dele, sem aviso prévio (Política de Uso Aceitável, itens 2.2.1 a 2.2.5):

- material de abuso sexual infantil, qualquer conteúdo sexual envolvendo crianças e adolescentes e conteúdo de crime sexual contra vulnerável;
- conteúdo que incite terrorismo ou atos antidemocráticos;
- conteúdo que induza suicídio ou automutilação;
- incitação à discriminação por raça, cor, etnia, religião, origem, deficiência, orientação sexual ou identidade de gênero;
- conteúdo que promova violência contra a mulher, tráfico de pessoas ou exploração sexual.

O serviço inteiro só é suspenso se você for o responsável pelo conteúdo, se houver reincidência ou se não for possível retirar só o conteúdo. Você é avisado depois, com o motivo, e pode contestar. O conteúdo íntimo divulgado sem autorização de quem aparece nele é retirado na forma do art. 21 do Marco Civil da Internet. A regra e a lista são as mesmas da Política de Uso Aceitável, cláusula 2.3.

16.6. A WFree pode publicar regras próprias sobre notificações e direito de defesa, e um relatório anual de transparência sobre as notificações extrajudiciais recebidas e os conteúdos removidos.

17. Registros, sigilo e pedidos de autoridades

17.1. **Registros de acesso aos sistemas da WFree** (área do cliente, painéis e OMNI): são guardados por, **no mínimo, 6 meses**, sob sigilo e em ambiente controlado (Marco Civil da Internet, art. 15).

17.2. **Registros de conexão:** a WFree opera rede própria: o sistema autônomo AS28203, com faixa de endereços própria anunciada por BGP e usada nas VPS. Como administradora de sistema autônomo, guarda os registros de conexão por **1 ano**, sob sigilo. A lei não permite transferir essa obrigação a terceiros (art. 13).

17.3. **Sites e sistemas do cliente:** nos sites e aplicações que você hospeda, o provedor de aplicação é você, e cabe a você a guarda de registros do art. 15 do Marco Civil.

17.4. Se uma autoridade determinar guarda por prazo maior, a WFree cumpre.

17.5. **A WFree só entrega registros de acesso, registros de conexão e conteúdo de comunicações com ordem judicial.** Pedidos extrajudiciais genéricos são recusados.

17.6. Dados **cadastrais** (qualificação pessoal, filiação e endereço) podem ser fornecidos sem ordem judicial às autoridades administrativas que têm competência legal para pedi-los (art. 10, §3º).

17.7. Sempre que puder, a WFree avisa você sobre o pedido recebido, a menos que a lei ou a Justiça proíba.

17.8. A WFree controla com rigor o acesso aos registros: usa autenticação individual, inventário de acessos e cifragem, e guarda a menor quantidade de dados possível.

18. Proteção de dados pessoais

18.1. O tratamento de dados pessoais está descrito na **Política de Privacidade**, que faz parte deste contrato. Para falar sobre os seus dados pessoais, escreva para **privacidade@wfree.com.br**, sem precisar de login. O canal do encarregado pelo tratamento de dados pessoais é o e-mail **dpo@wfree.com.br** (Política de Privacidade, cláusula 11.2).

18.2. Em resumo, a WFree tem dois papéis. É **controladora** dos seus dados de cadastro, de cobrança e de uso dos serviços. É **operadora** dos dados pessoais que você guarda ou processa dentro dos serviços: arquivos na hospedagem, bancos de dados na VPS, arquivos e usuários no OMNI.

18.3. Como operadora, a WFree trata esses dados só para prestar o serviço e segundo as suas instruções. Não os acessa para outra finalidade, a não ser por obrigação legal. A equipe só entra na sua hospedagem, na sua VPS ou no seu OMNI a seu pedido, registrado em ticket. A exceção é um incidente de segurança: nesse caso, a WFree pode agir sem o pedido e avisa você depois.

18.3.1. **Incidente de segurança.** Se a WFree souber de um incidente de segurança que atinja dados que você guarda nos serviços, avisa você por e-mail e na área do cliente em até **48 horas** depois de confirmar o incidente, com o que se sabe até ali: o que aconteceu, que serviços e dados foram atingidos e o que foi feito. Assim você pode cumprir as suas obrigações de controlador, inclusive a comunicação à ANPD.

18.4. Se você usa os serviços para tratar dados pessoais de terceiros, **você é o controlador** e responde pelas obrigações da LGPD perante essas pessoas: base legal, informação, atendimento aos direitos delas e segurança da sua própria aplicação.

18.5. Para prestar os serviços, a WFree compartilha dados com parceiros, alguns fora do Brasil. Eles cuidam de pagamento e nota fiscal, da confirmação de telefone por SMS, do registro de domínios, da

guarda de cópias cifradas e do atendimento com inteligência artificial. A Política de Privacidade diz quem são, para que recebem os dados e em que países estão. Antes de incluir um parceiro novo que receba os seus dados, a WFree avisa você com **15 dias** de antecedência. A IA do atendimento não toma decisões sobre você: no chat, ela informa e orienta, e os assuntos de cobrança indevida, reembolso, suspensão por abuso e perda de dados passam para uma pessoa da equipe (cláusula 14.6); nos tickets, ela só prepara rascunhos, que uma pessoa revisa antes de responder.

19. Suas obrigações

19.1. Usar os serviços de forma lícita e de acordo com a Política de Uso Aceitável.

19.2. Manter seguros o seu sistema e as suas aplicações: senhas fortes, software atualizado e permissões corretas. Se uma aplicação desatualizada for explorada por terceiros, a responsabilidade é sua, e a WFree pode desligá-la para proteger a rede.

19.3. Manter backup próprio dos seus dados.

19.4. **Revenda.** A WFree não tem produto de revenda. Você não pode revender, sublicenciar ou ceder a terceiros o acesso ao serviço, nem compartilhá-lo para burlar limites de plano. Uma agência pode hospedar no próprio plano os sites dos clientes dela, desde que não revenda a eles o acesso ao painel. Um técnico ou uma agência também pode abrir e administrar a conta de um cliente, inclusive no Plano Grátis, desde que a conta esteja no nome e no CPF ou CNPJ do próprio cliente e sirva ao site dele (cláusula 4.6).

19.5. Responder pelas obrigações legais do conteúdo e da atividade que você hospeda, inclusive perante consumidores, titulares de dados e autoridades.

19.6. Indenizar a WFree pelos prejuízos comprovados que vierem do uso indevido dos serviços por você ou por quem você autorizou.

20. Disponibilidade, garantias e limites de responsabilidade

Atenção — esta cláusula limita a responsabilidade da WFree. Leia com atenção.

20.1. A WFree se compromete a prestar o serviço com **diligência e boa técnica**, mas não garante funcionamento ininterrupto, livre de erros ou totalmente seguro. Nenhum serviço de internet está imune a falhas, ataques ou indisponibilidade.

20.2. A WFree se compromete com **disponibilidade mensal de 99,5%** em cada serviço pago, com as exclusões dos **Compromissos de Disponibilidade**, que não se aplicam ao Plano Grátis, às contas grátis antigas do OMNI nem ao registro de domínios. A forma de medir está nesse mesmo documento. Se a meta não for cumprida num mês, você recebe automaticamente, na sua conta, um crédito de 10%, 25% ou 50% da mensalidade do serviço afetado, conforme a faixa de disponibilidade apurada no mês; no plano anual, a mensalidade é o valor anual dividido por 12. Se a meta falhar em dois meses seguidos, você pode cancelar o serviço afetado sem custo. As faixas e as condições estão nos Compromissos de Disponibilidade.

20.3. A WFree responde pelos serviços que presta, inclusive quando a falha vem de um fornecedor da sua cadeia (datacenter, energia, conectividade, armazenamento em nuvem). Ficam ressalvadas as excludentes legais:

- culpa exclusiva sua ou de terceiro sem relação com a prestação do serviço;
- caso fortuito externo e força maior, isto é, fatos imprevisíveis ou inevitáveis, alheios à atividade da WFree, como um desastre natural, uma guerra ou um ato de autoridade.

A WFree também não responde por:

- (a) falhas causadas pela sua aplicação, configuração, código ou conteúdo;
- (b) o tempo que uma alteração de DNS leva para se propagar na internet;
- (c) o uso das suas credenciais por terceiros a quem você as entregou ou que as obtiveram por falha sua;
- (d) dados que você mesmo apagou ou alterou.

20.4. Perante o cliente **pessoa jurídica**, a WFree não responde por lucros cessantes, perda de oportunidade ou danos indiretos, salvo dolo ou culpa grave.

20.5. Se houver defeito na prestação do serviço, você pode exigir, à sua escolha, que o serviço seja refeito sem custo, que o valor pago seja devolvido com correção ou que o preço seja reduzido na proporção do defeito (CDC, art. 20).

21. Endereços IP

21.1. Os endereços IP fornecidos com os serviços pertencem à WFree (rede própria, AS28203) ou foram delegados a ela. Você os recebe para uso enquanto durar o contrato.

21.2. Você não ganha propriedade nem direito de levar o IP para outro provedor. A WFree pode mudar o endereço por necessidade técnica, por segurança ou por determinação de terceiro, avisando antes sempre que possível.

21.3. Um IP bloqueado em listas de reputação por conduta sua não dá direito a indenização nem a troca gratuita. Se o IP já veio listado quando você o recebeu, ou se a causa do bloqueio não foi sua, a WFree troca o endereço uma vez, sem custo, a seu pedido.

21.4. Nas VPS, o reverso (PTR) personalizado é pedido por ticket, sem custo, e configurado em até 2 dias úteis. A saída pela porta 25 é bloqueada por política antiabuso da própria WFree e pode ser liberada para uma VPS, a pedido. As regras estão no Anexo — VPS (KVM) e na Política de Uso Aceitável.

22. Manutenção

22.1. **Manutenção programada**, inclusive o reinício de servidores para atualização, é avisada por e-mail e na área do cliente com pelo menos **72 horas** de antecedência, com a data, o horário previsto e a duração estimada.

22.2. **Manutenção emergencial**: se houver risco à segurança ou à integridade do serviço, a WFree pode intervir na hora e avisa assim que possível, com o motivo e a duração.

22.3. A manutenção programada avisada na forma da cláusula 22.1 e a emergencial comunicada não contam como indisponibilidade nos Compromissos de Disponibilidade.

23. Alterações destes Termos

23.1. A WFree pode alterar estes Termos, os Anexos e as políticas. **Nenhuma alteração relevante entra em vigor sem aviso prévio.**

23.2. São relevantes as alterações que reduzem direitos, aumentam obrigações ou mudam preço. Elas são comunicadas por e-mail e na área do cliente com **30 dias** de antecedência e passam a valer **30 dias depois do aviso**. Mudança de preço segue a cláusula 5.4: só vale na renovação seguinte, e a WFree não muda o preço de um ciclo já pago.

23.3. Se você não concordar, pode cancelar antes de a alteração entrar em vigor, sem custo e com devolução proporcional do período não usado.

23.4. Correções de redação, atualizações de endereço e mudanças exigidas por lei ou por política de órgão de registro podem valer na hora, com registro no histórico de versões.

24. Cessão

24.1. Você pode transferir o contrato a terceiro se pedir por ticket e a WFree aprovar. A WFree não recusa sem motivo.

24.2. A WFree pode ceder o contrato numa reorganização societária ou numa transferência de carteira. Se isso mudar o fornecedor, você é avisado com a antecedência da cláusula 5.4 e pode rescindir sem custo, com devolução proporcional do período não usado. As condições contratadas continuam valendo até o fim do ciclo.

25. Comunicações

25.1. As comunicações oficiais vão para o e-mail cadastrado e ficam também na área do cliente. Vale a presunção de recebimento da cláusula 7.3.

25.2. Para os atos que afetam o serviço (suspensão, encerramento, exclusão de dados e expiração de domínio), a WFree avisa por e-mail e guarda o registro do envio. Se houver dúvida, cabe à WFree provar que avisou.

25.3. Avisos urgentes de segurança podem ser feitos só por e-mail e na área do cliente.

26. Lei aplicável, foro e disposições finais

26.1. Este contrato é regido pela lei brasileira.

26.2. As partes elegem o foro da Comarca de São Paulo/SP, **sem prejuízo do direito do consumidor de entrar com ação no foro do seu domicílio**.

26.3. Nada neste contrato limita o seu acesso ao Judiciário, ao Procon e aos demais órgãos de defesa do consumidor, nem à ANPD.

26.4. Nada neste contrato reduz os prazos legais para você reclamar de defeito no serviço (CDC, art. 26).

26.5. Se uma cláusula for considerada nula, as demais continuam valendo.

26.6. Se uma das partes deixar de exigir um direito em algum momento, isso não significa que renunciou a ele.

26.7. Estes Termos são publicados em português, e é essa a versão que vale. Se houver tradução, ela serve só de apoio e, havendo divergência, prevalece o português.

27. Versão

- **Versão 1.0, de 14/10/2026.**
 - Toda versão publicada terá número, data de vigência e link para as anteriores, numa página de histórico de versões.
-

Política de Uso Aceitável da WFree

Versão 1.0, de 14/10/2026.

1. Por que esta política existe

1.1. A WFree divide rede, endereços IP, servidores e reputação entre todos os clientes. O abuso de um prejudica todos os outros: IP em lista negra, servidor lento, rede sob ataque, provedor de destino recusando nossos e-mails.

1.2. Esta política diz o que **não** pode ser feito nos serviços da WFree e o que acontece quando isso acontece. Ela faz parte dos **Termos Gerais de Serviço da WFree** e vale para todos os produtos: Hospedagem Web, VPS, OMNI e Registro de Domínios. Vale também para o Plano Grátis da hospedagem, para as contas grátis antigas do OMNI e para o mês grátis do teste de 30 dias. Os domínios seguem ainda as regras do Registro.br e do registrador internacional, descritas no **Anexo — Registro de Domínios**.

1.3. A maior parte das regras existe para proteger a rede e os outros clientes. Algumas vêm da lei. A proibição de servidores de jogos, nas VPS, vem do contrato com o datacenter que as hospeda; nos demais serviços, é política da própria WFree (seção 6). Outras regras também são escolha da WFree, como o bloqueio da porta 25 nas VPS (cláusula 3.4) e a proibição de jogos de azar, apostas e sorteios pagos (cláusula 2.6). Onde for o caso, dizemos de onde vem a regra.

2. Uso lícito

2.1. Os serviços só podem ser usados para finalidade lícita. É proibido usar a WFree para praticar, facilitar ou ocultar crime ou ato ilícito.

2.2. É proibido hospedar, distribuir ou dar acesso a:

- **2.2.1.** material de abuso sexual infantil, qualquer conteúdo sexual envolvendo crianças e adolescentes e conteúdo de crime sexual contra vulnerável;
- **2.2.2.** conteúdo que incite terrorismo ou atos antidemocráticos;
- **2.2.3.** conteúdo que induza suicídio ou automutilação;
- **2.2.4.** incitação à discriminação por raça, cor, etnia, religião, origem, deficiência, orientação sexual ou identidade de gênero;
- **2.2.5.** conteúdo que promova violência contra a mulher, tráfico de pessoas ou exploração sexual;
- **2.2.6.** conteúdo íntimo divulgado sem autorização de quem aparece nele;
- **2.2.7.** material que viole direito autoral, marca ou patente de terceiros, inclusive *warez*, *cracks*, seriais e distribuição de software pirata;
- **2.2.8.** dados pessoais obtidos ilicitamente, listas vazadas e bases de dados comercializadas sem base legal.

2.3. Nos casos dos itens **2.2.1 a 2.2.5**, o conteúdo é **retirado assim que a WFree toma conhecimento dele, sem aviso prévio**. O serviço inteiro só é suspenso se o próprio cliente for o responsável pelo conteúdo, se houver reincidência ou se não for possível retirar só o conteúdo. O cliente é avisado depois, com o motivo, e pode contestar (cláusula 10.5). As evidências são preservadas e, quando cabível, comunicadas às autoridades. No item **2.2.6**, a retirada segue o art. 21 do Marco Civil da Internet. A mesma regra, com a mesma lista, está nos Termos Gerais de Serviço, seção “Conteúdo de terceiros e remoção”, e as duas precisam dizer a mesma coisa.

2.4. Também é proibido, em todos os serviços da WFree, hospedar, distribuir ou dar acesso a **conteúdo adulto** (pornográfico ou de sexo explícito), mesmo que legal e entre adultos. Esse caso segue o

procedimento de notificação da seção 10.

2.5. Os itens **2.2.7 e 2.2.8** seguem o procedimento de notificação da seção 10. As exceções são a ordem judicial e o dano em curso.

2.6. Também é proibido, em todos os serviços da WFree, hospedar ou operar sites e sistemas de **jogos de azar, apostas, cassinos, bingos, loterias, rifas e sorteios pagos**, incluindo a venda de cotas, bilhetes ou números para concorrer a prêmios. A proibição vale mesmo quando a atividade tem autorização oficial. Não são proibidos sorteios e promoções **gratuitos**, em que o participante não paga para concorrer. Esse caso segue o procedimento de notificação da seção 10.

3. E-mail e spam

3.1. É proibido enviar mensagem, comercial ou de qualquer outra natureza, a quem não pediu para recebê-la. Isso inclui **spam**, mala direta não solicitada e mensagens em massa sem opt-in que se possa comprovar.

3.2. É proibido:

- comprar, alugar, raspar ou usar listas de e-mail de terceiros;
- enviar mensagem sem um descadastro que funcione;
- falsificar cabeçalhos, remetente ou origem da mensagem;
- operar *open relay*, *proxy-relay* ou qualquer retransmissor aberto;
- anunciar, em conteúdo hospedado na WFree, site ou serviço divulgado por spam em outro lugar (*spamvertising*);
- usar os serviços para phishing, golpe, falsa cobrança ou engenharia social.

3.3. **Tolerância zero:** confirmado o envio de spam, o serviço é suspenso. Se houver reincidência, o contrato é encerrado na forma da cláusula 10.4.

3.4. **Porta 25 nas VPS.** Nas VPS, a saída direta pela porta TCP 25 (SMTP) vem **bloqueada**. O bloqueio é uma medida antiabuso da própria WFree, alinhada às boas práticas antispam que a Gerência de Porta 25 do CGI.br difundiu no Brasil. Para enviar e-mail pela sua aplicação, use um serviço de envio autenticado nas portas **587 ou 465**, que ficam livres.

3.4.1. A saída pela porta 25 pode ser **liberada para uma VPS específica**, a pedido do cliente, por ticket. A WFree analisa o pedido e pode recusá-lo. Durante o teste de 30 dias, a liberação também pode ser recusada. Quando é liberada, a liberação fica registrada no serviço, com o número do ticket. Ela vale só para o IP daquela VPS e continua depois de uma reinstalação. Deixa de valer se a VPS for encerrada ou mudar de IP, e aí é preciso pedir de novo.

3.4.2. A liberação não muda as regras desta seção. Spam enviado depois dela leva às medidas da cláusula 3.3, e a liberação pode ser desfeita.

3.4.3. **Na hospedagem não existe esse bloqueio.** O servidor de hospedagem entrega normalmente os e-mails das contas. Para enviar de um programa de e-mail ou de uma aplicação, use o servidor da hospedagem com autenticação, nas portas 465 ou 587 (Anexo — Hospedagem Web).

3.5. **Limite de envio na hospedagem.** Cada conta de hospedagem tem um limite diário de envio, somadas todas as caixas da conta: **50 mensagens por dia no Plano Grátis, 100 no Básico, 150 no Avançado e 200 no Premium**. Nenhuma caixa passa de 200 por dia. Esse limite não comporta campanhas de e-mail marketing.

4. Segurança da rede

4.1. É proibido, a partir dos serviços da WFree ou contra eles:

- varrer portas, sondar vulnerabilidades ou testar a segurança de redes de terceiros sem autorização escrita do responsável;
- tentar burlar autenticação, escalar privilégio ou acessar dados de outro cliente;
- capturar tráfego de rede que não seja seu (*sniffing*), forjar endereço MAC ou IP (*spoofing*), envenenar ARP ou anunciar rotas indevidas;
- executar ataques de negação de serviço (DoS/DDoS), *flood*, amplificação ou reflexão;
- participar de *botnet*, como operador ou como nó.

4.2. O que a WFree aplica na própria rede, nas VPS:

- firewall no hipervisor, fora da VPS, com a **entrada fechada por padrão**: vêm abertos só o SSH (porta 22) e o ping, e o cliente abre as portas de que precisa na página Firewall do painel (Anexo — VPS (KVM));
- filtro de endereço IP e de MAC por VPS (anti-spoofing), sempre ligado e fora do alcance do cliente;
- isolamento entre clientes na rede local;
- bloqueio de saída nas portas historicamente usadas em abuso: TCP 25 (cláusula 3.4), 23 (telnet), 19 (chargen) e 135, 137, 138, 139 e 445 (NetBIOS/SMB).

4.3. O que a WFree acompanha e o que não acompanha. A WFree recebe alertas automáticos da própria infraestrutura, por exemplo de roteamento, discos e backups. Ela age a partir desses alertas e também a partir de denúncia, de reclamação de terceiro ou de ordem de autoridade. A WFree **não monitora** o conteúdo, os arquivos, os dados nem as aplicações que rodam dentro dos serviços dos clientes.

4.4. Se o seu serviço estiver comprometido e atacando terceiros, ele será **suspenso ou isolado da rede imediatamente**, mesmo que o ataque não seja intencional. O aviso, com o motivo, vem depois, em até 2 dias úteis (cláusula 10.3), porque a prioridade é parar o dano.

5. Mineração de criptomoedas

5.1. É **proibido em todos os planos** minerar criptomoedas, operar *mining pools*, rodar validadores que consumam CPU de forma contínua e executar qualquer carga cujo objetivo seja converter processamento ou disco em criptoativo.

5.2. O motivo é que a vCPU das VPS é dividida com outras VPS do mesmo servidor, e o preço dos planos não comporta uso contínuo de toda a CPU. A proibição vale também para os planos pagos.

5.3. É proibido minerar com recursos de terceiros, o que inclui scripts de mineração rodando no navegador dos visitantes do seu site sem o consentimento explícito deles.

6. Servidores de jogos

É proibido hospedar servidores de jogos em qualquer serviço da WFree.

6.1. Nas VPS, a proibição vem do contrato entre a WFree e o datacenter onde elas ficam. Para assegurar a performance de conectividade, esse contrato proíbe usar os ambientes para hospedagem de jogos, e a WFree repassa a regra porque o contrato a obriga. Ali, ela não é opcional. Nos demais serviços, a proibição é política da própria WFree: a hospedagem compartilhada e o OMNI não foram dimensionados para tráfego de jogo em tempo real.

6.2. **O que conta como servidor de jogos.** Entende-se por servidor de jogos qualquer serviço que aceite conexões de jogadores para partidas em tempo real, incluindo servidores dedicados de jogos multijogador (Minecraft, CS, Rust, Ark, FiveM, SA-MP e equivalentes), painéis de gerenciamento desses servidores, servidores de emulação de jogos online e proxies dedicados a tráfego de jogos. Não são proibidos: sites, fóruns, wikis, lojas e comunidades **sobre** jogos; e bots de chat de comunidades de jogadores. Na hospedagem e no OMNI, também não são proibidos os jogos de navegador por turnos sem servidor de partida em tempo real. **Nas VPS, essa exceção não vale:** como o contrato com o datacenter proíbe a hospedagem de jogos sem distinguir o tipo (cláusula 6.1), nelas a proibição alcança qualquer servidor de jogo, inclusive o de jogos por turnos.

6.3. **Consequência.** Na primeira ocorrência, a WFree notifica você por ticket e dá **48 horas** para desligar o servidor de jogos (cláusula 10.1). Se a notificação não for atendida, o serviço é suspenso (cláusula 10.2). A reincidência leva ao encerramento do contrato (cláusula 10.4).

6.4. Nas VPS, a WFree pode buscar uma exceção por escrito junto ao datacenter. Enquanto ela não existir, a regra vale.

7. Uso de recursos

7.1. **Os limites de cada plano** estão na loja e no anexo de cada serviço:

- **Hospedagem Web:** espaço, transferência mensal, contas de e-mail, envio diário, domínios, subdomínios, bancos de dados e contas FTP (Anexo — Hospedagem Web). Nenhum plano é ilimitado. Com o disco cheio, o site e o e-mail param de gravar. Se a transferência do mês estourar, a conta é **suspensa automaticamente** e a saída é o upgrade de plano. No Premium, que é o maior plano, o caso é analisado individualmente, por ticket, e o próximo passo é a VPS (Anexo — Hospedagem Web). Cada conta tem também limites técnicos de CPU, de memória e de leitura e gravação em disco, que não são publicados.
- **VPS:** a vCPU, a memória e o disco do plano são limites da própria máquina virtual. Cada plano tem também limites técnicos de uso de CPU, de leitura e gravação em disco e de velocidade de rede, que não são publicados. A velocidade máxima da placa de rede aparece no painel da VPS, na página Rede. A WFree pode rever esses limites, mas uma mudança que reduza o que você contratou segue o aviso prévio dos Termos Gerais de Serviço, seção “Alterações destes Termos”.
- **OMNI:** usuários e espaço do plano, somados aos adicionais contratados (Anexo — OMNI).

7.2. É proibido burlar os limites com *fork bombs*, fuga da máquina virtual, exploração de falha do hipervisor ou consumo de recurso de outro cliente. Também é proibido usar documento ou telefone de terceiros, ou várias contas, para obter mais de um teste de 30 dias ou mais de um Plano Grátis de hospedagem ativo. O teste de 30 dias é um só por CPF/CNPJ e por telefone, somando VPS e OMNI. O Plano Grátis é um só ativo por CPF/CNPJ. Não é burla a conta aberta e administrada por um técnico ou por uma agência para um cliente, desde que esteja no nome e no CPF ou CNPJ do próprio cliente e sirva ao site dele.

7.3. Na hospedagem, é proibido rodar processos que deixem o servidor lento para os demais clientes: scripts em laço infinito, *crawlers* agressivos, tarefas agendadas com frequência excessiva, bancos de dados sem índice varrendo tabelas enormes. Nesses casos, a WFree pode limitar ou desligar o processo, ou pedir a mudança para um plano adequado, na forma da cláusula 7.7.

7.4. **Tráfego de rede.**

- **VPS:** o tráfego mensal é **ilimitado**, sem franquia. O limite que existe é a velocidade máxima da placa de rede de cada plano.
- **Hospedagem Web:** vale a transferência mensal do plano (cláusula 7.1).

- **OMNI:** o tráfego de saída (downloads e sincronização) não tem franquia em número e segue o uso justo do Anexo — OMNI. Se o tráfego de um ambiente prejudicar a plataforma, vale o procedimento da cláusula 7.7.

7.5. É proibido usar um serviço como armazenamento genérico, sem relação com a finalidade dele. Por exemplo: usar a hospedagem de site como depósito de arquivos, ou usar os links públicos do OMNI para distribuir mídia ao público. Esses casos seguem o procedimento da cláusula 7.7.

7.6. **CPU das VPS (uso justo).** A vCPU é dividida com outras VPS do mesmo servidor físico. Além da mineração (seção 5), é proibido usar continuamente toda a CPU contratada, por horas ou dias seguidos, quando isso prejudica as outras VPS.

7.7. **Como a WFree age quando o uso prejudica outros clientes.** Fora dos casos de dano em curso à rede, a WFree segue estes passos:

- (a) mede o uso;
- (b) avisa você por ticket, com os dados da medição;
- (c) pode limitar a CPU, o disco ou a rede daquela VPS, o processo na hospedagem ou a velocidade de transferência do ambiente do OMNI, sem desligar o serviço;
- (d) dá o prazo da cláusula 10.1 para você ajustar o uso ou mudar de plano;
- (e) só suspende se, passado o prazo, o uso continuar prejudicando os outros clientes.

8. Serviços de anonimização e retransmissão

8.1. É proibido operar, em qualquer serviço da WFree:

- nó de saída da rede TOR;
- serviço de VPN público e gratuito, aberto a terceiros;
- *card sharing* (compartilhamento de acesso a TV por assinatura);
- *tracker* ou servidor público de torrent.

Esses serviços atraem denúncias de abuso contra endereços IP que pertencem à WFree. É **permitida** a VPN pessoal ou corporativa do próprio cliente, usada por ele e pela sua equipe, desde que não seja oferecida ao público.

8.2. Tecnicamente, VPN (WireGuard, OpenVPN e semelhantes) funciona em todas as VPS, que são máquinas virtuais KVM com kernel próprio (Anexo — VPS (KVM)). A cláusula 8.1 trata do que pode ser oferecido a terceiros, não de limitação técnica.

9. Aplicações inseguras e desatualizadas

9.1. Manter a sua aplicação atualizada é obrigação sua. Na VPS, que é um serviço não gerenciado, isso inclui o sistema operacional.

9.2. A WFree pode agir sem aviso sobre uma aplicação comprovadamente comprometida ou explorada que esteja sendo usada para atacar terceiros, enviar spam ou distribuir malware. Isso inclui instalações desatualizadas de WordPress, plugins e temas. Na hospedagem, a WFree pode desativar o site ou o script afetado. Na VPS, que ela não administra por dentro, pode isolar a VPS da rede ou suspendê-la.

9.3. Expôr serviços sensíveis sem proteção é conduta de risco: banco de dados aberto à internet, painel administrativo sem autenticação, protocolo sem cifra transportando senhas. A WFree pode notificar e, se o risco à rede persistir, suspender. É por isso que o firewall das VPS vem com a entrada fechada: cada porta aberta é escolha do cliente e fica sob a responsabilidade dele.

10. O que a WFree faz quando há abuso

10.1. **Notificação.** Fora dos casos de suspensão imediata, a WFree abre um ticket descrevendo o problema, com as evidências que puder compartilhar, e dá prazo de **48 horas** para a correção. O prazo é de **24 horas** quando houver dano em curso e de **5 dias** nos casos de uso de recurso da cláusula 7.7, que pedem mudar o hábito de uso ou de sincronização. Os prazos são os mesmos na VPS, na hospedagem e no OMNI.

10.2. **Suspensão.** Se o problema não for corrigido no prazo, ou se houver dano em curso, o serviço é suspenso. Os dados não são apagados durante a suspensão.

10.3. **Suspensão imediata, sem aviso**, nos seguintes casos: conteúdo dos itens 2.2.1 a 2.2.5 nas situações da cláusula 2.3 (cliente responsável pelo conteúdo, reincidência ou impossibilidade de retirar só o conteúdo), ataque partindo do seu serviço, envio de spam em massa em andamento, comprometimento com risco à rede e ordem de autoridade. O motivo é comunicado depois, em até **2 dias úteis**, e a partir daí você tem **48 horas** para se manifestar ou corrigir, na forma dos Termos Gerais de Serviço, seção “Suspensão e rescisão pela WFree”.

10.4. **Encerramento.** A reincidência ou a recusa em corrigir leva ao encerramento do contrato, com exclusão dos dados na forma dos Termos Gerais de Serviço, seção “Fim do serviço e exclusão dos dados”. O valor do período pago e não usado é devolvido, descontados os prejuízos comprovados que a violação causou (cláusula 10.7), com demonstrativo.

10.5. **Direito de resposta.** Em qualquer suspensão ou retirada de conteúdo, você pode se manifestar por ticket e pedir que uma pessoa da equipe reveja um bloqueio ou uma suspensão feitos automaticamente. O mesmo procedimento está na Política de Privacidade da WFree. A WFree analisa e responde de forma fundamentada. Se a suspensão tiver sido um erro, o serviço é religado e você recebe um **crédito proporcional aos dias fora do ar**, na fatura seguinte.

10.6. **Evidências.** A WFree preserva os registros relacionados ao incidente pelo prazo legal. Só os entrega a autoridades nos casos previstos nos Termos Gerais de Serviço, seção “Registros, sigilo e pedidos de autoridades”.

10.7. **Custos.** Os custos comprovados que o abuso causar podem ser cobrados, sempre com demonstrativo. Exemplos: remoção de IP de listas negras, horas de resposta a incidente, multas de terceiros.

10.8. **Proporcionalidade.** Sempre que possível, a WFree age no ponto do problema (o arquivo, o site, o script, a porta) antes de suspender o serviço inteiro.

11. Denúncias

11.1. Qualquer pessoa, cliente ou não, pode denunciar abuso sem cadastro e sem login, pelo e-mail **abuse@wfree.com.br**. A denúncia é analisada e respondida pela equipe de suporte da WFree. É o mesmo canal dos Termos Gerais de Serviço, seção “Canal de abuso e denúncias”.

11.2. A WFree confirma o recebimento e analisa a denúncia. Depois informa a decisão e o fundamento dela a quem denunciou e ao cliente envolvido, e diz ao cliente como contestar.

11.3. Denúncia falsa, ou usada para prejudicar concorrente, é descartada e pode ser comunicada às autoridades.

12. Atualizações desta política

12.1. Esta política pode mudar. As mudanças relevantes são comunicadas e entram em vigor na forma dos Termos Gerais de Serviço, seção “Alterações destes Termos”.

12.2. **Versão 1.0, de 14/10/2026.**

Anexo — Hospedagem Web (DirectAdmin)

Versão 1.0, de 14/10/2026.

1. O que é o serviço

1.1. A hospedagem web é compartilhada. Seu site, seus e-mails e seus bancos de dados ficam num servidor da WFree que também atende outros clientes, e você administra tudo pelo painel **DirectAdmin**. Todas as contas usam o **mesmo endereço IP** do servidor. Por isso existem as regras de envio de e-mail deste anexo e da Política de Uso Aceitável: quando uma conta abusa, a entrega de e-mail piora para todas.

1.2. A WFree administra o servidor, o sistema operacional, o painel, o servidor web e o servidor de e-mail. São seus o conteúdo, o código, as aplicações, os bancos de dados e as caixas de e-mail que você cria, e também a configuração de cada um deles.

1.3. Quem oferece o seu site ao público é você. Por isso, as obrigações legais de quem mantém uma aplicação na internet também são suas, como guardar os registros de acesso ao site quando a lei exigir.

1.4. Este anexo complementa os **Termos Gerais de Serviço da WFree**, a **Política de Uso Aceitável**, a **Política de Privacidade** e os **Compromissos de Disponibilidade**. O domínio registrado pela WFree segue também o **Anexo — Registro de Domínios**.

2. Planos e limites

2.1. Planos e preços

Plano	Mensal	Anual
Plano Grátis	sem cobrança	—
Plano Básico	R\$ 19,00	R\$ 190,00
Plano Avançado	R\$ 59,00	R\$ 590,00
Plano Premium	R\$ 99,00	R\$ 990,00

- No ciclo anual você paga 10 mensalidades e usa o serviço por 12 meses. Os planos pagos não têm outros ciclos.
- O Plano Grátis não tem cobrança. O ciclo dele é de 6 meses e renova sem custo, desde que você confirme o uso quando a WFree pedir (seção 6).
- A renovação custa o mesmo que a contratação. A exceção é um reajuste pelo IPCA, feito no máximo uma vez a cada 12 meses e avisado com 30 dias de antecedência, na forma da cláusula 5 dos Termos Gerais.
- A hospedagem **não tem adicionais avulsos** (espaço, transferência ou IP extra) **nem teste de 30 dias**. Para ter mais recursos, troque de plano (cláusula 2.6). Para experimentar, use o Plano Grátis.

2.2. **Limites de cada plano. Nenhum plano é ilimitado.** O próprio servidor aplica os limites abaixo:

Recurso	Grátis	Básico	Avançado	Premium
Espaço em disco	5 GB	10 GB	25 GB	100 GB
Transferência por mês	100 GB	200 GB	500 GB	1 TB
Contas de e-mail	2	5	25	100
Envios de e-mail por dia (somando todas as caixas)	50	100	150	200

Recurso	Grátis	Básico	Avançado	Premium
Domínios	1	1	3	8
Subdomínios	0	1	3	8
Bancos de dados	1	1	3	8
Contas de FTP	3	5	7	10

2.3. Além da tabela, o servidor limita o uso de **CPU, de memória e de leitura e gravação em disco** de cada conta, para que uma conta não prejudique as outras. Os números desses limites não são publicados. Não existe limite fixo para a quantidade de arquivos (inodes). Se um dia esse limite for criado, o número entra na tabela da cláusula 2.2 antes de ser aplicado.

2.4. O que acontece quando um limite é atingido

Atenção — atingir um limite tem efeito imediato no seu site e no seu e-mail.

- **Espaço em disco cheio:** o site e o e-mail param de gravar. Isso inclui arquivos enviados, dados novos no banco e mensagens recebidas. A situação dura até você liberar espaço ou trocar de plano. A conta não é suspensa por isso.
- **Transferência do mês esgotada:** a conta é **suspensa automaticamente** e o site sai do ar. Para reativar a conta, troque para um plano com mais transferência.
- **Conta que prejudica o servidor** (processos em laço, robôs agressivos, consultas pesadas ao banco): segue a seção 7 da Política de Uso Aceitável.

Você acompanha o uso de espaço e de transferência na página do serviço, na área do cliente (os números são atualizados uma vez por dia), e na página inicial do DirectAdmin.

No Premium, que é o maior plano, não há para onde subir. Se você esgotar os recursos ou a transferência do Premium, abra um ticket: a WFree avalia o seu caso, e o próximo passo indicado é passar para uma VPS.

2.5. Recursos técnicos de todos os planos, inclusive o Grátis

- Servidor web LiteSpeed, compatível com `.htaccess`.
- PHP 8.2 e 8.3, escolhido por domínio no painel (o padrão é o 8.3). As versões 8.1, 7.4, 7.3 e 5.6 continuam disponíveis só para compatibilidade, **sem correções de segurança do projeto PHP**, e **serão retiradas da hospedagem um mês depois do lançamento do novo portal da WFree**, com aviso prévio a você de 30 dias, o mesmo prazo da cláusula 5.4 dos Termos Gerais.
- Bancos de dados MariaDB, com phpMyAdmin.
- Certificado SSL gratuito, emitido e renovado automaticamente pelo painel quando o domínio aponta para o servidor da WFree.
- Instalador de aplicativos (Installatron), para WordPress, Joomla e outros.
- Acesso aos arquivos por FTP com TLS e pelo gerenciador de arquivos do painel.

Nenhum plano de hospedagem tem acesso SSH.

2.6. **Troca de plano.** Pela área do cliente, você pode subir de plano quando quiser: do Grátis para qualquer plano pago, do Básico para o Avançado ou o Premium, e do Avançado para o Premium. O pedido mostra o valor da troca antes de você confirmar. **A área do cliente não oferece troca para um plano menor.** Para ir a um plano menor, peça por ticket: a troca vale a partir da renovação seguinte e só é feita se o uso da conta couber nos limites do plano menor (cláusula 2.2).

2.7. **Revenda.** A hospedagem não tem plano de revenda. Você pode hospedar na sua conta os sites dos seus clientes, dentro dos limites do plano, mas não pode revender o acesso ao painel DirectAdmin.

3. Domínio

3.1. Todo plano, inclusive o Grátis, usa um **domínio seu**. Pode ser um que você já tem, registrado em qualquer registrador, ou um registrado pela WFree. A WFree não oferece subdomínio próprio para hospedar o seu site.

3.2. Para o site e o e-mail funcionarem, o domínio precisa apontar para o servidor da WFree. Há duas maneiras:

- **Usar os servidores de nome da WFree** (`ns1.wfree.com.br` e `ns2.wfree.com.br`). Nesse caso, você edita os registros (A, AAAA, CNAME, MX, TXT, SRV e CAA) no botão **"Gerenciar DNS"** da página do serviço, na área do cliente. O editor de DNS do DirectAdmin fica desligado.
- **Manter o DNS em outro provedor.** Nesse caso, você aponta os registros para o endereço do servidor, que aparece na aba "Informações de Hospedagem", e faz as edições nesse outro provedor.

3.3. **Domínio grátis no plano anual.** Quem contrata o Básico ou o Avançado no ciclo **anual** ganha o registro de um `.com.br` **no primeiro ano**. No Premium, pode ser um `.com.br` ou um `.com`. A partir do segundo ano, o domínio passa a ser pago pelo preço de renovação vigente, como qualquer outro, e a fatura de renovação sai 45 dias antes do vencimento (Anexo — Registro de Domínios). O plano mensal não dá direito ao domínio grátis.

O domínio é registrado em seu nome, no seu CPF ou CNPJ. Ele é seu e segue o **Anexo — Registro de Domínios**, inclusive a conferência, feita antes da cobrança, de que o registro em seu nome é possível.

Atenção — desistência do plano anual com domínio grátis. Se você desistir do plano anual dentro dos 7 dias de arrependimento (cláusula 9 dos Termos Gerais), o domínio grátis segue a mesma regra de arrependimento dos domínios:

- **antes de o domínio ser enviado ao órgão de registro**, a devolução é integral;
- **depois do envio, se o órgão de registro permitir cancelar o registro com devolução**, o registro é cancelado e a WFree devolve tudo, menos o valor repassado ao órgão de registro que ele não devolver, com demonstrativo;
- **depois do envio, se o órgão de registro não permitir esse cancelamento**, o preço do domínio na loja (no `.com.br`, R\$ 40,00) é descontado do valor devolvido.

3.4. A WFree não responde por indisponibilidade causada por configuração de DNS feita fora da área do cliente, nem pelo tempo de propagação do DNS.

4. E-mail

4.1. As contas de e-mail funcionam no servidor da WFree (`sites.wfree.com.br`). Você pode usar o webmail (Roundcube) ou os aplicativos de celular e de computador:

- recebimento por IMAP (portas 993 ou 143) ou POP3 (portas 995 ou 110);
- envio por SMTP autenticado (portas 465 ou 587);
- em todos os casos, o login é o endereço de e-mail completo com a senha da caixa.

4.2. Limites de e-mail

- **Envios por dia:** o total soma todas as caixas da conta e é de 50 no Grátis, 100 no Básico, 150 no Avançado e 200 no Premium. Nenhuma caixa envia mais de 200 por dia. Esse volume **não comporta**

campanhas de marketing.

- **Tamanho da mensagem:** no máximo **50 MB**, contando a mensagem como ela trafega. No envio, os anexos ficam cerca de um terço maiores do que o arquivo original.
- **Endereço "pega-tudo" (*catch-all*):** fica desligado em todos os planos.

4.3. As regras de spam da seção 3 da **Política de Uso Aceitável** valem por inteiro. Enviar mensagens em massa sem o consentimento de quem recebe é proibido. Se uma caixa for invadida e passar a enviar spam, ela é bloqueada assim que o problema for detectado, para proteger a reputação do IP compartilhado. Nesse caso, a WFree informa o motivo do bloqueio em até 2 dias úteis, na forma da cláusula 11.2 dos Termos Gerais.

4.4. As mensagens ficam nas suas caixas até você apagá-las e ocupam o espaço do plano. A WFree não apaga, por conta própria, mensagens de uma conta ativa. Com o espaço cheio, novas mensagens são recusadas (cláusula 2.4).

4.5. **A WFree não garante a entrega das mensagens.** Quem decide aceitar uma mensagem é o provedor de destino, e a decisão dele depende da reputação do remetente e da configuração do seu domínio (SPF, DKIM e DMARC). A WFree ajuda a configurar esses registros, mas não controla o destino.

4.6. O bloqueio de saída pela porta 25 descrito no **Anexo — VPS (KVM) não vale para a hospedagem:** o servidor da hospedagem entrega normalmente os e-mails das suas caixas. Para enviar pelos aplicativos, use o SMTP autenticado da cláusula 4.1.

5. Backup

Atenção — a WFree não faz backup de cada conta. Ela guarda cópias da máquina inteira em que o servidor roda, para recuperá-lo se a infraestrutura falhar. **Essas cópias não servem para restaurar a sua conta nem uma data escolhida por você**, e não substituem o seu backup.

5.1. A cópia feita pela WFree é da máquina inteira do servidor de hospedagem e serve para recuperar o servidor depois de uma falha da infraestrutura da WFree. **A WFree não faz backup por conta e não restaura, a pedido, uma conta, um arquivo ou uma data.**

5.2. **O backup da sua conta é feito por você, no próprio painel.** Em "Recursos Avançados" > "Backup and Restore", você gera a qualquer momento uma cópia da conta, com arquivos, e-mails e bancos de dados, e a restaura quando quiser. O arquivo gerado fica dentro da sua conta e ocupa o seu espaço. Por isso, **baixe o arquivo, guarde-o fora da WFree** e depois apague-o do servidor. O Installatron também faz backup das aplicações instaladas por ele.

5.3. Como a WFree não restaura contas a pedido, não existe taxa de restauração. A taxa prevista nos termos antigos deixa de valer.

5.4. Se a WFree precisar recuperar o servidor a partir da cópia da máquina, a sua conta volta ao estado em que estava nessa cópia, e o que foi gravado depois dela pode se perder. Esta cláusula explica como a recuperação funciona. Ela **não afasta a responsabilidade da WFree por falha da própria infraestrutura**, que segue a cláusula 20 dos Termos Gerais.

5.5. Esta seção vale igualmente para **todos os planos, inclusive o Grátis.**

6. Plano Grátis

6.1. O Plano Grátis serve para testar o serviço e para manter projetos pequenos, sem cobrança, dentro dos limites da cláusula 2.2. A WFree pode alterar o plano ou deixar de oferecê-lo, na forma da cláusula 11.5 dos Termos Gerais.

6.2. Mesmo sem cobrança, **todas as regras destes documentos valem**, inclusive a Política de Uso Aceitável e o direito a atendimento pelo chat e pelo ticket.

6.3. **Cada CPF ou CNPJ pode ter um Plano Grátis ativo.** Depois que ele é cancelado ou encerrado, o mesmo CPF ou CNPJ pode contratar outro. Um técnico ou uma agência pode abrir e administrar o Plano Grátis de um cliente, desde que a conta esteja no nome e no CPF ou CNPJ do próprio cliente. Usar documento que não seja o do titular, ou várias contas, para ter mais de um Plano Grátis ativo é proibido (Política de Uso Aceitável, cláusula 7.2).

6.4. Confirmação de uso

Atenção — o Plano Grátis sem uso é encerrado e os dados são apagados. No máximo uma vez a cada 180 dias, se a conta não teve uso, a WFree pede por e-mail que você confirme que ainda usa o plano. São **até 3 avisos**, cada um com um link de **1 clique**, sem precisar entrar na área do cliente. **Se você não confirmar, a conta é suspensa no 21º dia** depois do primeiro aviso e **encerrada 10 dias depois, com a perda dos dados.**

6.5. **O que conta como uso:** a conta ter mais de **50 MB de transferência no mês**. Espaço ocupado e acessos à área do cliente ou ao painel não contam.

6.6. O Plano Grátis tem os mesmos recursos técnicos dos planos pagos (cláusula 2.5), dentro dos seus limites. Ele pode subir para qualquer plano pago a qualquer momento (cláusula 2.6).

7. Suporte

7.1. O suporte cuida do servidor, do painel DirectAdmin, do e-mail e do DNS operados pela WFree, da entrega do serviço e dos problemas causados pela infraestrutura da WFree.

7.2. O suporte **não** faz pelo cliente:

- desenvolvimento ou correção do seu código;
- instalação, configuração ou depuração de aplicações e plugins;
- otimização de banco de dados;
- **migração de site ou de e-mail** vindos de outro provedor;
- instalação de módulos, linguagens ou versões que o servidor não oferece;
- recuperação de dados que você apagou.

Nesses casos, o suporte indica o caminho e a ferramenta.

7.3. O atendimento é feito pelo **chat** e pelo **ticket** da área do cliente, na forma da cláusula 14 dos Termos Gerais, que traz o horário de atendimento e os prazos de resposta. Não há atendimento por telefone nem por WhatsApp.

7.4. A WFree nunca pede a sua senha, e **nenhum e-mail da WFree traz senha**. A senha do painel é definida por você em "Mudar Senha", na página do serviço. E-mails antigos, do histórico da área do cliente, podem trazer a senha da época: se ela ainda vale, troque-a em "Mudar Senha". Nunca escreva senhas no ticket ou no chat.

7.5. **A equipe da WFree só entra na sua conta da hospedagem a seu pedido, registrado em ticket.** A única exceção é um incidente de segurança que exija ação imediata: nesse caso, a equipe pode entrar sem o pedido e avisa você depois.

8. Suspensão, encerramento e dados

8.1. Você cancela o serviço pela área do cliente, em "Solicitar Cancelamento", e escolhe entre **Imediato** ou **Final do Período de Cobrança**. As faturas em aberto do serviço são canceladas junto. No encerramento, a conta é removida e os arquivos, os bancos de dados e os e-mails são apagados, na forma da cláusula 12 dos Termos Gerais.

8.2. **Antes de cancelar, faça a cópia do seu site, dos seus bancos de dados e dos seus e-mails** em "Backup and Restore" (cláusula 5.2) e baixe o arquivo.

8.3. **Atraso:** o serviço é suspenso 10 dias depois do vencimento e encerrado, com os dados apagados, 30 dias depois do vencimento, na forma da cláusula 8 dos Termos Gerais. Até o encerramento, você pode pedir por ticket, sem precisar quitar o débito, o arquivo do "Backup and Restore" da sua conta, gerado pela equipe. Se você pagar antes do encerramento, o serviço volta sozinho.

Atenção — durante qualquer suspensão, o site fica fora do ar e as mensagens enviadas para as suas caixas são recusadas. Isso vale para suspensão por atraso, por transferência esgotada, por falta de confirmação no Plano Grátis ou por violação das regras. Os dados ficam guardados até o encerramento.

8.4. No encerramento, a conta é apagada e **deixa de ficar à sua disposição**. A WFree não restaura conta encerrada, nem a partir das cópias da máquina inteira (seção 5), que são internas e servem só para recuperar o servidor depois de uma falha da infraestrutura. **A hospedagem não tem prazo de guarda depois do encerramento.** A conta encerrada continua dentro dessas cópias até que elas sejam substituídas, no período de rotação dos sistemas de backup da infraestrutura descrito na Política de Privacidade, e depois desaparece delas.

9. Disponibilidade

9.1. A disponibilidade segue o documento **Compromissos de Disponibilidade**, que promete **99,5%** nos planos pagos da hospedagem. O Plano Grátis não tem compromisso de disponibilidade nem crédito.

Anexo — VPS (KVM)

Versão 1.0, de 14/10/2026.

1. O que é o serviço

- 1.1. A VPS é uma **máquina virtual completa (KVM)**, com **kernel próprio** e **acesso root**. Ela roda num servidor da WFree em datacenter contratado no Brasil, com disco NVMe e **1 endereço IPv4 público dedicado**. Esse endereço vem da rede própria da WFree, que tem sistema autônomo e BGP próprios (AS28203).
- 1.2. A WFree tem **uma única linha de VPS, toda em KVM**. Não há VPS em contêiner (LXC) nem VPS grátis. Para experimentar, existe o **teste de 30 dias** (seção 10).
- 1.3. Os sistemas oferecidos são o **Debian 13** e o **Ubuntu 24.04 LTS**. Você escolhe um deles no pedido e pode trocar depois pela **Reinstalação** no painel (seção 7). Sobre as imagens:
- **elas não trazem Docker**, que você instala se quiser. Como o kernel é próprio, a VPS aceita Docker, VPN e módulos de kernel;
 - trazem proteções básicas, que você pode manter ou mudar: fail2ban no SSH (5 tentativas erradas bloqueiam o IP de origem por 1 hora), atualizações de segurança automáticas do sistema e limite de 4 tentativas de senha por conexão SSH;
 - trazem o agente do hipervisor (qemu-guest-agent). A WFree usa esse agente para três coisas: congelar o sistema de arquivos durante o backup, para a cópia sair consistente; confirmar que a VPS ligou depois de uma restauração; e trocar a senha de root quando você usa "Alterar senha" com a VPS ligada.
- Atenção — a VPS é um serviço NÃO GERENCIADO.** Você é o administrador do sistema e responde por atualizações, segurança, firewall interno, aplicações, banco de dados e backup dos seus dados. A WFree cuida do hardware, do hipervisor, da rede, do firewall do hipervisor (seção 4), dos backups descritos na seção 6 e do painel.
- 1.4. Quem oferece ao público os serviços que rodam na sua VPS é você. Por isso, as obrigações legais de quem mantém uma aplicação na internet também são suas, como guardar os registros de acesso quando a lei exigir.
- 1.5. Este anexo complementa os **Termos Gerais de Serviço da WFree**, a **Política de Uso Aceitável**, a **Política de Privacidade** e os **Compromissos de Disponibilidade**.

2. Planos, recursos e preços

2.1. Catálogo vigente

Plano	vCPU	Memória (RAM)	Disco NVMe	Mensal	Anual	Teste de 30 dias
VPS Nano	1	1 GB	20 GB	R\$ 29,90	R\$ 299,00	sim
VPS Micro	1	2 GB	20 GB	R\$ 39,90	R\$ 399,00	sim
VPS Small	2	2 GB	20 GB	R\$ 54,90	R\$ 549,00	sim
VPS Medium	2	4 GB	40 GB	R\$ 79,90	R\$ 799,00	não
VPS Large	4	8 GB	80 GB	R\$ 139,90	R\$ 1.399,00	não

Todos os planos incluem: 1 IPv4 dedicado, até 2 snapshots, 1 backup semanal e tráfego mensal ilimitado.

2.2. Ciclos e preço

- Os ciclos são só **mensal e anual**. No anual, você paga 10 mensalidades e usa a VPS por 12 meses.
- **Não há taxa de instalação.**
- A renovação custa o mesmo que a contratação. A exceção é o reajuste pelo IPCA, no máximo uma vez a cada 12 meses, avisado por e-mail com 30 dias de antecedência e válido só a partir da renovação seguinte ao aviso, na forma da cláusula 5.4 dos Termos Gerais.
- O Medium e o Large são pagos desde o primeiro mês. O Nano, o Micro e o Small têm o teste de 30 dias da seção 10.
- Em qualquer plano, inclusive no ciclo anual e nos adicionais, você pode desistir em até 7 dias corridos e receber de volta tudo o que pagou, mesmo que já tenha usado a VPS (Termos Gerais, seção 9).

2.3. Recursos garantidos e limites técnicos

- A quantidade de vCPU, de memória e de disco de cada VPS é a do plano. **A memória não é sobrevendida:** a WFree não vende mais memória do que o servidor tem.
- **O vCPU é compartilhado:** os núcleos físicos do servidor são divididos entre as VPS, e o desempenho depende também da carga do servidor.
- Swap, limite de processos e o resto da configuração do sistema são definidos por você, dentro da VPS.
- Cada plano tem **limites técnicos de CPU, de leitura e gravação em disco e de velocidade de rede**, para que uma VPS não prejudique as outras. Os números desses limites não são publicados. A velocidade máxima da placa de rede do seu plano aparece na página "Rede" do painel. A WFree pode ajustar esses limites para manter o servidor equilibrado. Um ajuste que reduza de forma permanente o que o seu plano entrega segue o aviso prévio de 30 dias dos Termos Gerais (seção "Alterações destes Termos"). A limitação individual de uma VPS que prejudica as outras segue a cláusula 2.7.

2.4. Adicionais

Adicional	Preço por mês
Espaço extra no disco: +10 GB / +20 GB / +50 GB / +100 GB	R\$ 7,90 / R\$ 15,90 / R\$ 39,90 / R\$ 79,90
IPv4 extra (até 2 por VPS)	R\$ 19,90 cada
Backup diário (7 diários + 4 semanais)	Nano R\$ 5,90 · Micro R\$ 7,90 · Small R\$ 10,90 · Medium R\$ 15,90 · Large R\$ 27,90

- Você pode contratar os adicionais no pedido ou depois, em "Opções Upgrade/Downgrade" no painel. A cobrança é proporcional aos dias que faltam até o vencimento. No ciclo anual, o adicional custa 10 mensalidades.
- **Espaço extra:** aumenta o próprio disco da VPS, sem criar um segundo disco. O disco cresce sem reinstalar e sem reiniciar. **O espaço extra só aumenta, nunca diminui**, até o teto de +100 GB por VPS, e entra no backup.
- **IPv4 extra:** cada VPS pode ter até 2, ou seja, 3 endereços no total. O endereço novo aparece como mais uma placa de rede, e o sistema só configura o endereço depois do "Reiniciar" feito pelo painel; reiniciar de dentro da VPS pode não bastar. Quando o adicional é cancelado, o endereço volta para a WFree e para de funcionar na sua VPS.
- **Backup diário:** ver a seção 6.
- A VPS ainda não tem IPv6.

- Os adicionais **não entram no teste de 30 dias** (seção 10). Contratar só um adicional não apaga snapshots.

2.5. Troca de plano

Atenção — só é possível subir de plano. Não existe redução de plano (downgrade), porque o disco de uma VPS não diminui. Para passar para um plano menor, contrate uma VPS nova no plano que você quer, copie os seus dados e cancele a antiga. O cancelamento segue as regras de cancelamento e de reembolso dos Termos Gerais: no plano anual, passados os 7 dias de arrependimento, a WFree devolve o valor pago menos os meses já usados, calculados pelo preço mensal (cláusula 9.4).

- Você pode subir para qualquer plano maior a qualquer momento, pela área do cliente ("Criar Pedido de Upgrade/Downgrade"). A cobrança é proporcional aos dias que faltam até o vencimento.
- O disco cresce na hora. **A CPU e a memória novas só passam a valer depois do "Reiniciar" feito pelo painel**, porque reiniciar de dentro da VPS não aplica a mudança. A VPS não reinicia sozinha.
- O sistema operacional não muda na troca de plano. Para isso existe a Reinstalação (seção 7).
- Um pedido que junta troca de plano e adicional é tratado como troca de plano.

Atenção — trocar de plano apaga todos os snapshots da VPS. Antes da troca, o painel mostra quantos snapshots serão apagados e pede o seu aceite. Sem o aceite, a troca não acontece. Os backups continuam guardados.

2.6. Capacidade. Cada servidor tem um limite de capacidade configurado, e a WFree não cria VPS além dele. Se a sua VPS não puder ser criada depois do pagamento, o valor pago é devolvido, na forma dos Termos Gerais.

2.7. Uso justo

- Como o vCPU é compartilhado, é proibido usar a CPU perto de 100% de forma contínua.
- É proibido minerar criptomoedas (Política de Uso Aceitável, seção 5).
- É proibido manter servidores de jogos (Política de Uso Aceitável, seção 6). A proibição é uma exigência do contrato da WFree com o datacenter, que proíbe hospedar jogos para assegurar o desempenho da conectividade. Como o contrato não distingue o tipo de jogo, nas VPS a proibição vale também para os jogos de navegador por turnos.
- Se uma VPS prejudicar as outras, a WFree pode limitar individualmente a CPU, o disco e a rede dessa VPS, avisando você, antes de chegar à suspensão. Depois do aviso, você tem 5 dias para ajustar o uso ou mudar de plano (Política de Uso Aceitável, cláusula 7.7).

3. Isolamento entre clientes

3.1. Cada VPS é uma máquina virtual completa, com kernel próprio, isolada das outras pelo hipervisor. Na rede, a WFree aplica a toda VPS de cliente:

- o firewall do hipervisor (seção 4);
- o filtro de IP e de MAC, que impede a VPS de usar endereços que não são dela (antifalsificação);
- o bloqueio de anúncios de roteador;
- o isolamento entre as VPS na rede local.

Essas proteções ficam sempre ligadas e você não pode desligá-las.

3.2. **Memória:** o recurso que compartilha páginas de memória entre máquinas virtuais (KSM) fica desligado no servidor das VPS. Assim, máquinas de clientes diferentes não compartilham páginas de memória.

3.3. **Não há rede privada entre VPS**, nem entre as VPS de um mesmo cliente. Elas se comunicam pelos endereços públicos, e cada uma obedece ao próprio firewall.

4. Rede, endereços IP, firewall e portas bloqueadas

4.1. Cada VPS recebe **1 endereço IPv4 público dedicado**, do bloco próprio da WFree, e pode ter até 2 endereços extras (cláusula 2.4).

4.2. Os endereços IP são cedidos para uso enquanto durar o contrato, na forma da cláusula 21 dos Termos Gerais. Se o endereço da sua VPS estiver em lista de reputação ruim e já tiver chegado assim a você, ou se a causa não tiver sido sua, a WFree troca o endereço sem custo, uma vez, a seu pedido por ticket.

4.3. Firewall

Atenção — o firewall da VPS vem com a entrada FECHADA. Só o SSH (porta 22) e o ping chegam à VPS, vindos de qualquer origem. Para que o seu site, o seu e-mail ou outro serviço recebam conexões, você precisa liberar as portas na página "Firewall" do painel.

- O firewall fica no hipervisor, fora da VPS, e é configurado separadamente para cada VPS. Ele não pode ser desligado.
- Cada VPS tem **até 20 regras** de entrada e de saída, contando as duas que vêm de fábrica (SSH e ping).
- Há dois grupos prontos que você pode acrescentar:
 - **web**, que libera a entrada nas portas 80 e 443;
 - **email**, que libera a entrada nas portas 25, 465, 587, 143, 993, 110 e 995. O grupo email **não** libera a saída pela porta 25.
- **"Voltar o firewall ao padrão"** apaga todas as regras e deixa só SSH e ping. Dá para usar até 3 vezes por hora, e a ação não se desfaz. A WFree guarda por 30 dias uma cópia das regras de antes.
- **"Baixar regras"** salva as regras num arquivo. **"Restaurar regras"** lê esse arquivo e oferece duas opções: Substituir, que apaga as regras atuais, ou Acrescentar, que põe as regras do arquivo no fim da lista.
- As regras continuam valendo quando você reinicia, troca de plano, volta um snapshot ou reinstala. Ao restaurar um backup, você escolhe entre manter as regras atuais ou voltar às regras da data do backup (cláusula 6.5).
- Se você trancar o próprio acesso SSH, use o "Console noVNC" ou o "Voltar o firewall ao padrão".
- O firewall de dentro do sistema (iptables, nftables, ufw) é seu e funciona junto com o firewall do hipervisor.

4.4. Portas bloqueadas na saída

Atenção — algumas portas de saída são bloqueadas. A rede da WFree bloqueia a saída de todas as VPS nas portas TCP 25 (envio direto de e-mail por SMTP), TCP 23 (telnet), TCP/UDP 19 (chargen) e TCP/UDP 135, 137, 138, 139 e 445 (NetBIOS/SMB). Para enviar e-mail pela sua aplicação, use um serviço de envio autenticado nas portas **587** ou **465**.

A WFree bloqueia a saída direta pela porta 25 como medida antiabuso própria, seguindo as boas práticas antispam difundidas no Brasil a partir da Gerência de Porta 25 do CGI.br. **A porta 25 de saída pode ser liberada para uma VPS específica**, só a seu pedido e por ticket. Nesse caso:

- a WFree analisa o pedido e registra a liberação, se ela for concedida;
- a liberação vale só para o endereço IP daquela VPS e continua valendo depois de uma Reinstalação;
- a liberação acaba se a VPS for encerrada ou mudar de IP, e então é preciso pedir de novo;
- a WFree pode recusar o pedido ou revogar a liberação se houver abuso.

4.5. **Tráfego.** O tráfego mensal é **ilimitado**: não há franquia nem cobrança de excedente. O limite que existe é a velocidade máxima da placa de rede do plano (cláusula 2.3). O uso que prejudicar a rede segue a cláusula 2.7 e a Política de Uso Aceitável.

4.6. **Ataques de negação de serviço.** A VPS **não inclui** proteção contratada contra ataques de negação de serviço (DDoS). Se um ataque contra a sua VPS ameaçar a rede ou outros clientes, a WFree pode agir para proteger a rede, na forma da cláusula 11 dos Termos Gerais. Se para isso for preciso suspender a sua VPS sem aviso prévio, a WFree informa o motivo em até 2 dias úteis, por ticket e por e-mail, e você tem 48 horas, a partir desse aviso, para se manifestar.

4.7. **DNS reverso (PTR).** O reverso dos endereços é genérico. Um PTR personalizado pode ser pedido por ticket, porque não há configuração automática. Ele **não tem custo** e é configurado em **até 2 dias úteis** a partir do pedido.

4.8. **Registros de conexão.** A WFree guarda os registros de conexão exigidos por lei e só os fornece na forma da cláusula 17 dos Termos Gerais.

5. Acesso e painel

5.1. Você entra como **root** com a senha que definiu no pedido. **A senha não vai por e-mail**: o e-mail "Sua VPS está pronta" traz só o IP e o usuário. Se quiser, informe também uma chave SSH pública no pedido. Informar a chave **não desliga** o login por senha; isso você faz dentro da VPS, se quiser. Para trocar ou definir a senha de root, use "Alterar senha" com a VPS ligada, ou o comando `passwd` dentro dela.

5.2. **Pelo painel da área do cliente você pode:**

- ligar, reiniciar, desligar e forçar o desligamento da VPS;
- trocar a senha de root;
- reinstalar o sistema;
- ver os gráficos de CPU, memória, rede e disco;
- ver a placa de rede;
- gerenciar o firewall, os snapshots e os backups;
- consultar o histórico de tarefas e agendar ações de energia;
- contratar adicionais, subir de plano e pedir o cancelamento.

5.3. **Console noVNC pelo navegador:** é o plano B para quando o SSH não responde, seja por erro de firewall, falha de boot ou chave perdida. O console funciona sem rede, sem SSH e com o firewall fechado. Não há console SPICE.

5.4. O campo "Senha" do painel mostra a última senha definida pelo painel. Se você trocar a senha dentro da VPS, restaurar um backup ou voltar um snapshot, o campo pode deixar de mostrar a senha que vale. Fora dos backups descritos na seção 6, **a WFree não tem como recuperar dados que você apagou**.

5.5. A WFree nunca pede a sua senha. **Nunca escreva senhas no ticket ou no chat**.

5.6. **Acesso da equipe.** A equipe da WFree só entra na sua VPS a seu pedido, registrado em ticket. A única exceção é um incidente de segurança que exija ação imediata: nesse caso, a WFree pode entrar sem o pedido e avisa você depois.

6. Snapshots e backup

6.1. Resumo

Tipo	Quem faz	Quantos ficam guardados	Onde fica
Snapshot	você, no painel	até 2	no próprio disco da VPS
Backup semanal (incluso)	a WFree, de madrugada	o mais recente, com data até o domingo anterior	fora do servidor da VPS, cifrado
Backup diário (adicional)	a WFree, de madrugada	7 diários + 4 semanais	fora do servidor da VPS, cifrado
Backup manual	você, no painel	1 comum + 1 protegido	fora do servidor da VPS, cifrado
Backup da reinstalação	o painel, antes de reinstalar	cada um fica 7 dias (o protegido não expira)	fora do servidor da VPS, cifrado

6.2. **Snapshots.** Você cria, volta e apaga snapshots na página "Snapshots", com **até 2 por VPS**. O snapshot é uma foto do estado da máquina, guardada no mesmo disco. Ele serve para testar uma mudança e voltar atrás, mas **não é backup**. Voltar um snapshot traz de volta os dados, a senha de root e a rede daquela data. Três ações apagam os snapshots: trocar de plano (cláusula 2.5), restaurar um backup (cláusula 6.5) e reinstalar (seção 7). Não há agendamento automático de snapshots.

6.3. **Backups feitos pela WFree.** Todas as VPS têm **1 backup semanal** incluso. Com o adicional "**Backup diário**", você passa a ter 7 backups diários e 4 semanais. Os backups ficam na página "Backups" do painel, onde você mesmo os restaura. Eles vêm da cópia de recuperação que a WFree faz do servidor inteiro, que é um **recurso interno**: a WFree não restaura a pedido datas que não aparecem na sua lista. Quem quer mais histórico contrata o Backup diário.

6.4. Backups manuais e limites

- Você pode guardar **1 backup manual comum e 1 protegido**. Um backup manual novo só substitui o comum anterior depois de terminar com sucesso. O protegido não é substituído, e um backup que deixa de ser protegido volta a ser comum.
- Os backups da reinstalação (seção 7) ficam numa lista própria, por 7 dias cada. O backup manual não os apaga.
- Os limites são por VPS: 3 backups manuais a cada 24 horas, um de cada vez; 3 restaurações a cada 24 horas; 10 ações de proteger ou desproteger por hora.
- O limite dos backups é de **quantidade**, não de tamanho. O espaço extra do disco entra no backup.

6.5. Restauração

Atenção — restaurar troca todo o conteúdo atual da VPS pelo conteúdo do backup. Voltam também a senha de root, a rede e as chaves SSH da data do backup. **Todos os snapshots são apagados**, e o que foi gravado depois da data do backup se perde. Quanto ao firewall, você escolhe no aceite entre manter as regras atuais (opção já marcada) ou voltar às regras da data do backup. A restauração só começa depois do seu aceite. Para ter um ponto de volta, faça um backup manual antes.

Durante a restauração, a VPS fica desligada e liga sozinha no final, com o plano atual. O disco atual fica guardado até a VPS restaurada ligar e responder. Se a restauração falhar, a VPS volta ao estado em que estava antes.

6.6. Onde ficam os backups. Os backups ficam fora do servidor da VPS, num servidor de backup da WFree, com cópia num armazenamento em nuvem no **Canadá**. Tudo é cifrado com uma chave controlada pela WFree. Como os backups saem do Brasil, há transferência internacional de dados, descrita na **Política de Privacidade**.

6.7. O que a WFree garante sobre o backup. A WFree se obriga a fazer as cópias descritas nesta seção, com a frequência e a retenção indicadas. Ela não garante quanto tempo uma restauração vai levar, nem que a cópia mais recente contenha o que foi gravado depois dela.

Atenção — o backup da WFree não substitui o seu. Mantenha uma cópia própria, fora da WFree, dos dados que importam.

7. Reinstalação

Atenção — a Reinstalação apaga tudo o que está na VPS, ou seja, o disco inteiro e os snapshots. Antes de apagar, o painel faz sozinho **um backup completo da VPS**, que fica disponível por **7 dias** na seção "Backups da reinstalação" da página de Backups. O painel mostra este aviso antes de executar.

7.1. A Reinstalação troca o sistema entre os oferecidos (Debian 13 ou Ubuntu 24.04 LTS) e devolve a máquina ao estado inicial. Ela pede uma senha de root nova e leva cerca de 4 minutos.

7.2. O que acontece na Reinstalação:

- os snapshots são apagados;
- os backups existentes continuam guardados;
- cada backup da reinstalação fica disponível por 7 dias a partir da data dele e depois é apagado, a menos que você o proteja;
- reinstalar de novo não apaga o backup da reinstalação anterior;
- o endereço IP e as regras do firewall continuam os mesmos, e o SSH volta a funcionar na porta 22.

8. Hostname

8.1. O nome da VPS (hostname) é escolhido no pedido e segue o padrão de nomes de domínio:

- só letras minúsculas, números e hífen, com pontos separando as partes;
- cada parte com 2 a 63 caracteres, sem começar nem terminar com hífen;
- sem sublinhado, espaço, acento ou letra maiúscula.

Exemplo: `vps01.seudominio.com.br`.

8.2. Um nome fora do padrão impede a criação da VPS. O sistema confere o nome no momento do pedido.

9. VPN e módulos de kernel

9.1. Como a VPS tem kernel próprio, você pode carregar módulos, usar WireGuard, OpenVPN e IPsec, montar firewall e fazer roteamento livremente, desde que respeite a Política de Uso Aceitável. A VPN de uso próprio, sua ou da sua empresa, é permitida. São proibidos, entre outros usos listados na seção 8 dessa política, a VPN aberta ao público e o nó de saída da rede TOR.

9.2. Por causa do filtro antifalsificação (cláusula 3.1), a VPS só envia tráfego com os próprios endereços IP e MAC. Para dar acesso à internet a outras máquinas por meio da VPS, como numa VPN, use NAT.

10. Teste de 30 dias

10.1. Nos planos **Nano, Micro e Small**, a **primeira mensalidade é grátis**. O desconto é aplicado sozinho no carrinho e vale **só no ciclo mensal**. O Medium e o Large não têm teste.

10.2. O teste vale **uma única vez por CPF/CNPJ e por telefone**, somando VPS e OMNI, mesmo que o serviço tenha sido cancelado. Ele exige o CPF ou CNPJ no cadastro e a confirmação do telefone por SMS no pedido.

10.3. As vagas de teste são limitadas. Quando não há vaga, o carrinho mostra o pedido pelo preço normal, antes do pagamento.

10.4. **O teste cobre só o plano.**

- Se você colocar um adicional no carrinho, o pedido inteiro é pago normalmente.
- Durante o teste, você pode contratar um adicional ou subir para qualquer plano maior, inclusive o Medium e o Large. O teste termina quando você paga a fatura dessa mudança:
 - no caso de adicional, a fatura traz o proporcional do plano até o vencimento mais o proporcional do adicional;
 - no caso de troca de plano, a fatura traz o plano novo pelos dias que faltam até o vencimento.
- Se a fatura não for paga, nada muda e o teste continua como estava.

10.5. **Fim do teste**

Atenção — a VPS em teste sem pagamento é apagada. Se a segunda mensalidade não for paga, a VPS é **suspensa no 31º dia** e **encerrada a partir do 45º dia, com os dados apagados**. Os backups seguem a cláusula 11.3.

10.6. Durante o teste valem todas as regras destes documentos, inclusive a Política de Uso Aceitável.

11. Suspensão e encerramento

11.1. **Suspensão.** Na suspensão, a VPS é desligada e não volta a ligar sozinha, nem quando o servidor é reiniciado. Os dados ficam guardados até o encerramento. Em caso de atraso, o serviço é suspenso 10 dias depois do vencimento e encerrado 30 dias depois do vencimento, na forma da cláusula 8 dos Termos Gerais. O último backup da VPS continua guardado por 15 dias depois do encerramento e pode ser restaurado por ticket nesse prazo (cláusula 11.3; Termos Gerais, cláusula 8.4.1). A VPS em teste segue a cláusula 10.5. Se você pagar antes do encerramento, o serviço volta sozinho.

11.2. **Encerramento.** Você pede o cancelamento pela área do cliente, em "Solicitar Cancelamento", e escolhe entre **Imediato** ou **Final do Período de Cobrança**. As faturas em aberto do serviço são canceladas junto. No ciclo mensal, só o cancelamento Imediato devolve os dias não usados. No anual, passados os 7 dias de arrependimento, a WFree devolve o valor pago menos os meses já usados, calculados pelo preço mensal (Termos Gerais, cláusula 9.4). **No encerramento, a VPS é destruída:** a máquina, o disco, o firewall e o usuário de acesso são removidos, e isso não tem volta.

11.3. **Backups depois do encerramento.** Os backups da VPS encerrada ficam guardados por **15 dias**. Nesse prazo, a restauração só é feita por ticket, porque o serviço encerrado não tem mais painel. Depois dos 15 dias, uma rotina automática apaga esses backups.

12. O que a WFree não garante

12.1. A WFree não garante desempenho absoluto. O vCPU é compartilhado, cada plano tem limites técnicos (cláusula 2.3) e o desempenho também depende da sua carga e da carga do servidor.

12.2. A WFree não garante quanto tempo uma restauração vai levar, nem que a cópia mais recente contenha o seu último dado (cláusula 6.7).

12.3. A disponibilidade segue o documento **Compromissos de Disponibilidade**, que promete **99,5%**.

12.4. A WFree acompanha o funcionamento do servidor, da rede e dos backups. Ela não administra, não atualiza e não monitora o conteúdo, as aplicações nem os dados que estão dentro da sua VPS.

Anexo — OMNI (Nextcloud hospedado)

Versão 1.0, de 14/10/2026.

1. O que é o serviço

1.1. O **OMNI** é o ambiente de trabalho em nuvem da WFree, construído sobre o **Nextcloud**: guarda e compartilhamento de arquivos, documentos, planilhas e apresentações editados no navegador, agenda, contatos, chat e videochamadas. A WFree instala, atualiza e mantém a plataforma.

1.2. **Cada plano pago é uma instância só sua.** Seus usuários, arquivos, banco de dados, cota e índice de pesquisa ficam separados dos de qualquer outro cliente. Para funcionar, a instância usa serviços de apoio que a WFree opera para toda a plataforma, sem misturar os dados dos clientes: o editor de documentos (ONLYOFFICE), o antivírus, o servidor de chamadas (sinalização, retransmissão e gravação), o quadro branco, o servidor de banco de dados (com um banco próprio para cada cliente), o cache e o envio dos e-mails do sistema.

1.3. Quem cuida do quê.

- **A WFree** cuida da instalação, das atualizações, da segurança, das cópias de contingência e do funcionamento da plataforma.
- **Você, titular do serviço**, gerencia usuários, cota, domínio próprio, personalização e registro de auditoria pelo **painel do serviço**, na área do cliente (Serviços > Meus Serviços > o OMNI). Dentro do OMNI, o titular é o gerente geral e organiza os espaços de trabalho (pastas de grupo).
- **Você não é administrador do Nextcloud.** A configuração do sistema e a instalação de aplicativos ficam com a WFree; a loja de aplicativos do Nextcloud fica desligada.
- O conteúdo, a organização dos usuários e o uso que se faz do ambiente são seus.

1.4. Endereço, acesso e senha.

- No pedido você escolhe o subdomínio, de 2 a 20 caracteres (só letras minúsculas e números). Ele vira o endereço `https://<subdomínio>.omni.wfree.com.br` e o usuário do titular, e **não pode ser trocado depois**.
- O ambiente costuma ficar pronto poucos minutos depois da confirmação do pedido.
- **A WFree não define, não envia e não exibe senhas.** Cada usuário cria a própria senha por um link enviado ao seu e-mail; para criar ou trocar, use “Enviar link de redefinição” no painel.
- O OMNI oferece verificação em duas etapas (aplicativo autenticador) e proteção contra tentativas repetidas de senha.
- Os aplicativos oficiais do Nextcloud para Windows, macOS, Linux, Android e iOS funcionam com o endereço do OMNI.

1.5. **Aplicativos incluídos, em todos os planos:** Arquivos, Fotos, ONLYOFFICE (documentos, planilhas e apresentações editados em conjunto no navegador), Talk (chat e videochamadas, com gravação), Calendário, Contatos, E-mail, Deck, Tarefas, Notas, Formulários, Quadro branco e Espaços de trabalho (pastas de grupo). O compartilhamento pode ser feito com usuários e grupos do próprio ambiente ou por link público, com senha e validade.

1.6. **E-mail.** O aplicativo E-mail é uma interface para ler e responder, dentro do OMNI, as mensagens de uma caixa que você já tem (IMAP/SMTP), integrada aos arquivos e ao calendário. **O OMNI não inclui caixa de e-mail.** Para ter uma, contrate hospedagem (Anexo — Hospedagem Web) ou use a que já tem.

1.7. **Domínio próprio.** Em todos os planos pagos, sem custo extra, você pode usar um domínio seu (por exemplo, `nuvem.suaempresa.com.br`): crie um registro CNAME apontando para o seu endereço OMNI e ative em “Domínio próprio”. O certificado HTTPS é emitido automaticamente. Ao ativar ou remover o

domínio próprio, o ambiente fica fora do ar por cerca de 15 a 30 segundos. O registro do domínio não está incluído (Anexo — Registro de Domínios).

1.8. Antivírus.

- Arquivo com vírus enviado ao OMNI é **bloqueado e não é salvo**. Quem enviou recebe aviso no sino de notificações, com a instrução de passar um antivírus no computador de onde o arquivo saiu.
- Se a varredura periódica encontrar vírus num arquivo já guardado, **o arquivo continua na pasta** e o dono recebe aviso no sino, com a instrução de não abrir nem compartilhar e de apagar ou substituir o arquivo.
- O OMNI não apaga, não renomeia e não põe em quarentena arquivo já salvo. Nenhum antivírus detecta tudo: a proteção do OMNI complementa a sua, não a substitui.

1.9. **O que o OMNI não inclui:** acesso de administrador ao Nextcloud; instalação de outros aplicativos; troca de subdomínio ou de login; caixa de e-mail; restauração de cópia de segurança pelo painel ou a pedido (cláusula 8.2); número garantido de participantes simultâneos numa chamada ou de pessoas editando o mesmo documento ao mesmo tempo.

2. Planos, usuários e cota

2.1. Catálogo vigente (o titular conta como usuário):

Plano	Usuários	Espaço	Mensal	Anual
Starter	3	30 GB	R\$ 29,00	R\$ 290,00
Professional	10	150 GB	R\$ 79,00	R\$ 790,00
Business	50	500 GB	R\$ 199,00	R\$ 1.990,00
Enterprise	200	2 TB	R\$ 499,00	R\$ 4.990,00

2.2. **Ciclos e preço.** Há ciclo mensal e anual; o anual custa 10 mensalidades. Não há taxa de instalação. Os preços são em reais. Pagamento, renovação e reajuste seguem os Termos Gerais (seções 5 a 7).

2.3. **O que muda entre os planos.** Além de usuários e espaço, só o que está abaixo; todo o resto é igual nos quatro planos, inclusive gravação de chamadas, quadro branco, domínio próprio e adicionais.

Recurso	Starter	Professional	Business	Enterprise
Pesquisa no conteúdo dos arquivos	não	não	sim	sim
Logo e cores	sim	sim	sim	sim
Slogan e imagem de fundo da tela de acesso	não	sim	sim	sim
Favicon, nome da plataforma e links próprios de termos e privacidade	não	não	não	sim
Guarda do registro de auditoria	180 dias	180 dias	180 dias	365 dias

2.4. **Adicionais.** Podem ser contratados no pedido ou depois (“Opções Upgrade/Downgrade” no painel), em qualquer plano, com cobrança proporcional até o vencimento:

- **Storage adicional**, por mês: +50 GB R\$ 19,00 · +100 GB R\$ 35,00 · +250 GB R\$ 79,00 · +500 GB R\$ 149,00 · +1 TB R\$ 279,00 · +2 TB R\$ 499,00 · +5 TB R\$ 1.099,00 · +10 TB R\$ 1.899,00;
- **Usuários adicionais:** R\$ 9,00 por usuário, por mês (até 1.000);
- no ciclo anual, cada adicional custa 10 mensalidades.

2.5. **Espaço.** A cota é do ambiente inteiro: a do plano mais a dos adicionais, somando todos os usuários. Arquivos na lixeira e versões antigas também ocupam espaço. O titular pode, se quiser, fixar uma cota menor para cada usuário. Acima de 90% do espaço ou do número de usuários, o titular recebe aviso por e-mail. **Com o espaço cheio, novos envios são recusados até você liberar espaço ou ampliar o plano; nada é apagado.**

2.6. **Usuários.** O titular ocupa uma vaga. Criar usuário além do limite do plano é recusado. Usuários desabilitados continuam ocupando vaga; para liberá-la é preciso excluir o usuário, o que apaga os arquivos dele de forma definitiva. O login de cada usuário (até 20 caracteres, letras minúsculas e números) não muda depois de criado.

2.7. **Troca de plano.** Pelo painel ("Criar Pedido de Upgrade/Downgrade"), entre os quatro planos, com fatura proporcional; a mudança vale depois do pagamento.

- **Descer de plano só é possível se o uso couber no plano de destino**, em usuários e em espaço. Reduza o uso primeiro.
- Ao descer, a personalização que o plano novo não tem volta ao padrão do OMNI; saindo do Business ou do Enterprise para um plano sem pesquisa no conteúdo, a pesquisa é desligada e o índice é apagado (os arquivos ficam); o registro de auditoria já gravado mantém o prazo de guarda anterior.

2.8. **Índice da pesquisa.** Nos planos Business e Enterprise, o índice da pesquisa no conteúdo não consome a sua cota; o tamanho dele é limitado ao espaço total contratado.

2.9. **Teste de 30 dias.**

- A 1ª mensalidade é grátis em qualquer plano do OMNI, só no ciclo mensal; o desconto entra sozinho no carrinho.
- Vale **uma única vez por CPF/CNPJ e por telefone**, somando VPS e OMNI, mesmo que o serviço anterior tenha sido cancelado (ver também o Anexo — VPS (KVM)). Exige CPF/CNPJ no cadastro e verificação do telefone por SMS no pedido.
- O teste cobre só o plano: se o pedido incluir adicional pago, o pedido inteiro é cobrado normalmente.
- Depois do 1º mês, se a 2ª mensalidade não for paga, valem as regras gerais de atraso dos Termos Gerais (seção 8).
- A fatura zerada do 1º mês não gera nota fiscal.

3. Onde ficam os seus dados

Atenção — os arquivos do OMNI ficam guardados FORA DO BRASIL, cifrados. Os servidores que rodam o OMNI ficam no Brasil, mas os arquivos são gravados num provedor de armazenamento em nuvem nos **Estados Unidos**, com cópia de contingência no **Canadá**. Tudo é cifrado antes de sair da infraestrutura da WFree.

3.1. Em detalhe:

- **processamento:** servidores da infraestrutura própria da WFree, no Brasil;
- **arquivos e índice de pesquisa:** gravados cifrados em armazenamento em nuvem, nos Estados Unidos;
- **bancos de dados** (usuários, compartilhamentos, agenda, contatos, configurações): no servidor no Brasil, com cópias de segurança cifradas gravadas nos mesmos destinos;
- **cópia de contingência diária:** cifrada, em armazenamento em nuvem, no Canadá.

3.2. **As chaves de cifra ficam com a WFree.** Isso protege os dados contra o acesso do provedor de armazenamento e de terceiros, mas **não é criptografia de ponta a ponta**: a WFree tem meios técnicos

de acessar o conteúdo e só o faz nas hipóteses da seção 6 ou por ordem judicial (Termos Gerais, seção 17).

3.3. Há, portanto, **transferência internacional de dados pessoais**, nos termos da LGPD. A Política de Privacidade (seção 6) descreve a transferência com o detalhamento exigido pela regulamentação da ANPD.

4. Seu papel e o nosso na proteção de dados

4.1. Quanto aos dados que você e seus usuários colocam no OMNI, **você é o controlador** e a **WFree é a operadora**.

4.2. A WFree trata esses dados apenas para prestar o serviço, conforme as suas instruções e estes documentos. Processos automáticos — antivírus, indexação da pesquisa e cópias de contingência — leem os arquivos para cumprir a sua função, sem acesso de pessoas.

4.3. Você é responsável por: definir quem tem acesso ao ambiente; informar seus usuários; ter base legal para os dados que armazena; e atender aos direitos dos titulares desses dados.

4.4. As categorias de suboperadores que a WFree usa no OMNI, com finalidade e país, estão na Política de Privacidade (seção 5), e a lista com os nomes é enviada a quem pedir. A inclusão de uma nova categoria de suboperador ou de um novo país de destino é avisada com **15 dias de antecedência**, na forma da mesma seção.

5. Registro de auditoria

5.1. O OMNI registra eventos do seu ambiente: login, tentativa de login malsucedida, endereço IP, criação, leitura, alteração e exclusão de arquivos, e compartilhamentos.

5.2. **Só o titular** consulta e exporta (CSV) o registro, pelo painel do serviço ("Registro de auditoria"), com filtros por categoria, usuário, arquivo, ação, IP e período.

5.3. O registro de auditoria que você consulta fica disponível por **180 dias** (Enterprise: **365 dias**). Ao trocar de plano, o que já foi gravado mantém o prazo de guarda que tinha. Independentemente do plano, a WFree guarda sob sigilo os registros de acesso ao OMNI (data, hora e endereço IP) por **no mínimo 6 meses**, como exige o Marco Civil da Internet (art. 15). Esses registros não ficam visíveis no painel e só são entregues na forma da cláusula 17 dos Termos Gerais.

5.4. O registro de auditoria **não cobre** chamadas do Talk.

6. Acesso da WFree ao seu ambiente

Atenção — o suporte da WFree pode acessar o seu ambiente: a seu pedido, para resolver um problema, ou sem pedido durante um incidente de segurança (cláusula 6.2).

6.1. Existe uma **sessão de suporte**: a WFree cria uma credencial temporária de administrador no seu ambiente, válida por **1 hora**. Como segunda trava, a conta de suporte é desativada automaticamente todos os dias, de madrugada, em todos os ambientes.

6.2. **Quando a sessão pode ser aberta**. Só **a pedido seu**, registrado em ticket, com o escopo e o prazo do acesso. A única exceção é um **incidente de segurança em curso** no seu ambiente: nesse caso, a WFree pode abrir a sessão sem o seu pedido, registra o motivo e avisa você depois.

6.3. Todo acesso de suporte fica registrado no registro de auditoria do seu ambiente, visível para você.

6.4. As operações do dia a dia — criar usuário, ajustar cota, aplicar troca de plano, atualizar a plataforma — são feitas pelo painel e por rotinas automáticas e não exigem abrir o conteúdo dos seus arquivos.

7. Tráfego de saída (egress)

7.1. O OMNI **não tem franquia numérica de tráfego de saída** (downloads e sincronização). Vale a regra de uso justo da cláusula 7.2.

7.2. **Uso justo.** O OMNI serve para guardar, sincronizar e compartilhar arquivos de trabalho. Não é permitido usá-lo como rede de distribuição de conteúdo, como origem de arquivos para sites ou aplicativos de terceiros, nem para sincronizações automatizadas de volume muito acima do uso normal do plano. Se o tráfego de um ambiente prejudicar a plataforma, a WFree: (a) avisa o titular por ticket e por e-mail, com os dados que motivaram o aviso; (b) dá **5 dias** para ajustar o uso ou mudar de plano (prazo da Política de Uso Aceitável, cláusula 10.1, para os casos de uso de recurso); (c) pode limitar a velocidade de transferência do ambiente antes de qualquer outra medida; e (d) só suspende o serviço se houver dano atual à plataforma, na forma dos Termos Gerais.

8. Continuidade e perda de dados

8.1. **Cópia de contingência.** Todo dia, de madrugada, a WFree faz uma cópia cifrada de todo o OMNI (arquivos e bancos de dados) em região diferente da do armazenamento principal (Canadá). Essa cópia existe para recuperar a plataforma em caso de desastre.

8.2. Atenção — a WFree não restaura arquivos, pastas ou datas a pedido. A cópia de contingência é para desastre, não para pedido individual, e não há restauração de cópia pelo painel. Para recuperar algo apagado ou alterado, use a lixeira (“Arquivos excluídos”) e as “Versões” de cada arquivo.

8.3. A lixeira e as versões seguem a regra padrão do Nextcloud, **sem prazo garantido**: ocupam a sua cota e, quando falta espaço, o Nextcloud apaga primeiro os itens mais antigos da lixeira e as versões antigas.

8.4. **Gravação dos arquivos enviados.** Para dar velocidade, o sistema de armazenamento mantém os arquivos recém-enviados no disco do servidor por alguns minutos antes de gravá-los no armazenamento remoto. Se o servidor sofrer uma falha grave nesse intervalo, os arquivos enviados naqueles minutos podem se perder. Se isso acontecer, valem os seus direitos por defeito na prestação do serviço (Termos Gerais, cláusula 20.5).

8.5. Atenção — o OMNI não é um serviço de backup. Mantenha cópia própria dos arquivos que importam (Termos Gerais, seção 13).

9. Contas grátis antigas (OMNI Grátis)

9.1. **O OMNI Grátis não é mais vendido.** A forma de experimentar o OMNI sem pagar é o teste de 30 dias (cláusula 2.9).

9.2. As contas grátis contratadas antes continuam funcionando em <https://omni.wfree.com.br>, um ambiente compartilhado, com **um usuário por serviço** e o mesmo usuário e senha de antes. Não têm os recursos do painel (cláusula 1.7 e seções 2 e 12) e são mantidas por cortesia. Valem para elas os Termos Gerais, a Política de Uso Aceitável e as seções 3, 4, 8, 10 e 11 deste anexo.

9.3. **Confirmação de uso.** No máximo a cada 180 dias, o titular recebe por e-mail um link para confirmar que usa a conta (um clique; até 3 avisos). Sem a confirmação, a conta é suspensa e, 10 dias depois, encerrada e removida, com perda dos dados.

9.4. As contas grátis antigas seguem ativas, por cortesia, enquanto a confirmação de uso da cláusula 9.3 for feita. Não há promessa de migração delas para um plano pago.

10. Suspensão e encerramento

10.1. **Suspensão por atraso** (Termos Gerais, seção 8): o ambiente fica inacessível a todos os usuários, **os dados são preservados** e o serviço volta sozinho quando a fatura é paga. Durante a suspensão, você pode pedir por ticket a exportação dos seus arquivos; não há acesso em modo só leitura.

10.2. Atenção — encerrado, o serviço não volta. No encerramento — por cancelamento, imediato ou ao fim do período, ou por atraso, nos prazos dos Termos Gerais — os dados do ambiente são removidos: arquivos, usuários, agenda, contatos e configurações. **Não há prazo para exportar depois do encerramento, nem reativação.** O pedido de cancelamento avisa isso antes de você confirmar. No atraso, até o encerramento, você pode pedir por ticket uma cópia dos seus arquivos, **sem precisar quitar o débito.**

10.3. O banco de dados em uso é apagado no encerramento. Os arquivos deixam de ser acessíveis na hora e são eliminados da área interna por rotina automática, sem possibilidade de reativação. As cópias de segurança que contêm o banco e os arquivos expiram nos prazos da Política de Privacidade (seção 7).

10.4. **Exporte seus arquivos antes de cancelar.** Dá para baixar todo o conteúdo pelo aplicativo de sincronização ou pela interface web.

11. Uso do serviço

11.1. Valem integralmente os Termos Gerais e a Política de Uso Aceitável, inclusive quanto ao conteúdo armazenado e compartilhado.

11.2. Você responde pelo conteúdo que seus usuários colocam no seu ambiente e pelo uso que fazem dos compartilhamentos.

11.3. Compartilhamento por link público publica conteúdo na internet. Use senha e validade quando fizer sentido; a responsabilidade pelo que for publicado é sua.

12. Personalização

12.1. Pelo painel (“Personalização”), conforme o plano (cláusula 2.3): logo e cores em todos os planos; slogan e imagem de fundo da tela de acesso a partir do Profissional; favicon, nome da plataforma e endereços dos **seus próprios** termos de uso e política de privacidade, dirigidos aos seus usuários, só no Enterprise. Imagens em PNG ou JPG de até 100 KB.

12.2. Ao descer para um plano que não tem um item de personalização, esse item volta ao padrão do OMNI.

12.3. Os termos e a política que você publicar para os seus usuários são de sua responsabilidade e não substituem nem alteram os documentos da WFree, que continuam regendo a relação entre você e a WFree.

13. Atualizações e disponibilidade

13.1. A WFree mantém o Nextcloud e os aplicativos atualizados. As versões novas são testadas primeiro num ambiente interno e depois aplicadas aos ambientes dos clientes, em lotes. Você não escolhe a versão nem adia a atualização.

13.2. Durante uma atualização ou manutenção o ambiente pode ficar indisponível por alguns minutos. Manutenção programada é avisada com **72 horas** de antecedência, na forma dos Termos Gerais (seção 22).

13.3. O compromisso de disponibilidade do OMNI (99,5%, nos planos pagos) e o que acontece quando ele não é cumprido estão no documento Compromissos de Disponibilidade. As contas grátis antigas (seção 9) não têm compromisso de disponibilidade nem crédito.

14. Versão

- **Versão 1.0, de 14/10/2026.**
- Toda versão publicada terá número, data de vigência e link para as anteriores (Termos Gerais, seção 27).

Anexo — Registro de Domínios

Versão 1.0, de 14/10/2026.

1. O papel da WFree

1.1. A WFree **não é o órgão de registro**. Ela registra e mantém o domínio em seu nome, junto de quem efetivamente registra:

- **Domínios .br** (.com.br, .net.br, .app.br, .blog.br e as demais extensões à venda): o registro é feito no **Registro.br / NIC.br**, e a WFree atua como **Provedor de Serviços** credenciado pelo Registro.br — **WEBCENTER, nº 152** —, com contrato próprio com o NIC.br. O registro segue o Contrato de Registro do Registro.br e as Resoluções do CGI.br, e este anexo traz as declarações que o contrato do NIC.br obriga a WFree a firmar com você (seção 13).
- **Domínios internacionais** (.com, .net, .org, .info e outros): a WFree é **revendedora da eNom** (grupo Tucows), registrador credenciado pela ICANN. O contrato de registro é firmado entre você e a eNom.

Atenção — a WFree não é credenciada pela ICANN. Nos domínios internacionais ela é revendedora. O registrador responsável (*sponsoring registrar*) do seu domínio pode ser consultado a qualquer momento na base pública WHOIS/RDAP.

1.2. Atenção — o domínio é seu. O titular é sempre você — ou a pessoa ou empresa que você indicar como titular no pedido (cláusula 3.5) —, com o CPF ou CNPJ do titular, nunca o da WFree. Você pode tirar o domínio da WFree a qualquer momento, sem custo e sem depender de liberação da WFree (seção 9).

1.3. **Preços.** A WFree publica, na página de preços de domínios da área do cliente, o preço de **registro, renovação, transferência e renovação no período de carência** de cada extensão. O valor do **resgate (redemption)**, quando a extensão tiver, é informado por ticket antes de qualquer cobrança. No .br, o preço é o mesmo no registro e na renovação (hoje, R\$ 40,00 por ano); o registro pode ser feito por 1 a 10 anos e a renovação por 1 a 9 anos. Nos internacionais, o preço do registro também é o mesmo da renovação, e acompanha o câmbio e o custo do registrador (cláusula 7.6).

1.4. Links obrigatórios, publicados junto destes Termos: os **Direitos e Responsabilidades do Titular de Domínio** da ICANN (<https://www.icann.org/resources/pages/benefits-2013-09-16-en>), o **Contrato de Registro do Registro.br** (<https://registro.br/dominio/contrato/>), a **Política de Privacidade do NIC.br** (<https://registro.br/politica-de-privacidade/>), o contrato de registro da eNom e a página de preços da cláusula 1.3.

1.5. **Extensões à venda.** A WFree vende o .com.br e mais 119 extensões .br, além das extensões internacionais exibidas na loja. **Não são vendidas** as extensões .br que exigem comprovação documental de elegibilidade, com análise humana no Registro.br: .br, .am.br, .b.br, .coop.br, .def.br, .fm.br, .g12.br, .gov.br, .jus.br, .leg.br, .mil.br, .mp.br, .org.br, .psi.br e .tc.br. Se um dia forem oferecidas, será como serviço assistido, cobrado só depois de confirmada a elegibilidade.

2. Prevalência das regras dos órgãos de registro

2.1. Em qualquer conflito entre este anexo e as regras do órgão de registro, **prevalecem as regras do órgão de registro**: para .br, o Contrato de Registro do Registro.br e as Resoluções do CGI.br; para os

demais, o contrato de credenciamento de registradores da ICANN (RAA), as *Consensus Policies* da ICANN e o contrato da eNom.

2.2. Essas regras mudam sem aviso prévio ao cliente final. A WFree ajusta este anexo para acompanhá-las, com registro no histórico de versões.

2.3. Essa prevalência vale para a relação entre você e o órgão de registro. **Ela não afasta os seus direitos de consumidor perante a WFree**, e, na dúvida, vale a interpretação mais favorável a você. Os pontos dessas regras que criam obrigação para você estão resumidos em português neste anexo: verificação de e-mail, travas de 60 dias, expiração e resgate, disputas.

3. Antes de registrar: o que é responsabilidade sua

3.1. **Escolher o nome.** A WFree não verifica se o nome viola marca, nome empresarial, nome civil ou direito de terceiro. A responsabilidade pela escolha é inteiramente sua.

3.1.1. Você declara estar ciente de que **não pode ser registrado** nome de domínio que desrespeite a legislação em vigor, que induza terceiros a erro, que viole direito de terceiro, que represente conceitos predefinidos na Internet, que se constitua de palavras de baixo calão ou abusivas, ou que simbolize siglas de Estados, Ministérios e outras vedações previstas nas regras do órgão de registro.

3.2. **Informar dados verdadeiros.** Você se compromete a fornecer e manter dados **verdadeiros, atualizados e completos**. Você declara que os dados fornecidos são próprios, válidos e verdadeiros.

3.2.1. Atenção — você declara-se ciente de que a utilização de dados falsos, inválidos, incorretos ou de terceiros é de sua inteira responsabilidade, **pode acarretar a rescisão deste contrato e o cancelamento automático do domínio registrado** e, ainda, pode caracterizar a prática de ato ilícito, sujeitando-o à penalidade de **1 (um) a 3 (três) anos de reclusão e multa**, conforme o **artigo 299 do Código Penal Brasileiro**.

3.2.2. **Dado falso e anuidade.** Dado falso, inválido, incompleto ou de terceiro leva ao cancelamento do domínio pelo órgão de registro, que não devolve a anuidade.

3.3. **Manter os dados atualizados.** Nos domínios internacionais, você deve atualizar seus dados em até 7 dias após qualquer mudança e responder em até 15 dias às consultas de exatidão do registrador. Os contatos do domínio se alteram em “Informações de Contato”, na página do domínio.

3.4. **Disponibilidade não é garantida.** A busca confere na hora o nome que você digitou; as sugestões de nomes parecidos só são conferidas quando você clica nelas. Um nome disponível na consulta pode ser registrado por outra pessoa antes de o seu pedido ser concluído. Não há reserva de nome.

3.5. **Domínio em nome de outra pessoa.** Se você indicar como titular um CPF ou CNPJ diferente do seu, declara ter autorização do titular para isso e se obriga a dar a ele ciência deste anexo, em especial das declarações da seção 13, que valem para o titular.

3.6. **CPF ou CNPJ do titular do .br.** É obrigatório e conferido enquanto você digita (dígitos verificadores) e de novo antes do pagamento. Com documento inválido o pedido não fecha e nada é cobrado.

3.7. **Provedor do titular no Registro.br.** Pela regra do Registro.br, só o provedor de serviços escolhido pelo titular (CPF/CNPJ) pode registrar um .br novo para ele. Por isso, **antes de cobrar**, a WFree consulta o Registro.br:

- CPF/CNPJ sem cadastro no Registro.br, ou já com a WFree (WEBCENTER, nº 152) como provedor: o pedido segue;
- CPF/CNPJ cadastrado sem provedor ou com outro provedor: o pedido para, **nada é cobrado** e a tela mostra o passo a passo para o titular escolher a WFree no registro.br (cláusula 9.5);

- se o Registro.br não responder à consulta, o pedido também não é cobrado; tente de novo em alguns minutos.

3.8. **Só se cobra o que se pode entregar.** A WFree confere, antes do pagamento, o que o órgão de registro exige para registrar. Se, ainda assim, o registro não se concretizar, o valor é devolvido integralmente (cláusula 11.1).

4. Publicidade dos dados (WHOIS / RDAP)

4.1. Parte dos seus dados fica disponível em consulta pública.

4.2. **.br**: pessoa jurídica tem publicados nome empresarial, CNPJ, país, nome do responsável, endereço, telefone e dados dos contatos titular e técnico. Pessoa física tem publicados nome, parte do CPF, país e dados dos contatos titular e técnico.

4.3. **Domínios internacionais**: ficam públicos o domínio, o registrador, as datas, o status, os servidores de nome e o país do titular; os dados pessoais são omitidos, e é publicado um endereço ou formulário de contato que permita alcançar você. Terceiros podem pedir a divulgação dos dados omitidos pelo procedimento previsto na política da ICANN; a WFree encaminha esses pedidos ao registrador.

4.4. Ao contratar o registro, você concorda com essa publicação, que é condição do registro e não escolha da WFree.

4.5. **.br — declaração exigida pelo NIC.br.** Você declara-se ciente de que os dados cadastrais que instruírem o registro do domínio ficarão **parcialmente publicados** no diretório do NIC.br, possibilitando o controle e o acesso externo das informações e contribuindo para a segurança do funcionamento da Internet.

4.6. **.br — Política de Privacidade do NIC.br.** Você declara-se ciente da Política de Privacidade do NIC.br, disponível em <https://registro.br/politica-de-privacidade/>, que traz as regras, práticas e processos para tratamento de dados pessoais. A WFree disponibiliza esse endereço a todo requerente de registro e a todo titular de domínio **.br**.

4.7. **Serviço de privacidade (proxy) não é oferecido.** A WFree não vende proteção de identidade nem serviço de privacidade ou proxy nos domínios internacionais. Os dados pessoais já ficam omitidos na consulta pública, como diz a cláusula 4.3.

5. Verificação obrigatória de e-mail (domínios internacionais)

Atenção — confirme o e-mail de verificação, ou o domínio sai do ar. Após o registro, a transferência ou a alteração de dados, o registrador envia uma mensagem de verificação. Se você não confirmar em **15 dias**, o domínio é **suspenso** — o site e os e-mails param de funcionar — até que a verificação seja concluída.

5.1. A mesma consequência se aplica se você não responder, em 15 dias, a uma consulta do registrador sobre a exatidão dos seus dados.

5.2. Por isso o e-mail cadastrado precisa ser real, monitorado e capaz de receber mensagens de fora.

6. Servidores DNS

6.1. **Exigência do .br.** O Registro.br só completa o registro se o domínio tiver, naquele instante, pelo menos **2 servidores DNS** respondendo com autoridade por ele. A WFree cuida disso no registro: o domínio já nasce com servidores DNS válidos.

6.2. **Você não escolhe DNS no pedido.** Depois do registro, troca os servidores de nome **pela tela**, na página do domínio ("Servidores de Nome"), no **.br** e no internacional, sem precisar de ticket. O padrão são os servidores da WFree, **ns1.wfree.com.br** e **ns2.wfree.com.br**; você pode informar os de outro provedor (por exemplo, Cloudflare). No **.br**, informe pelo menos dois: com menos, o domínio passa para os servidores DNS do próprio Registro.br.

6.3. **DNS da WFree.** Com o domínio em ns1/ns2, a WFree hospeda a zona sem custo adicional, e você edita os registros em "Gerenciar DNS", na página do domínio (tipos A, AAAA, CNAME, MX, TXT, SRV e CAA; NS e SOA ficam com a WFree). Domínio registrado sem hospedagem nasce com a zona vazia: os registros do site e do e-mail são criados por você.

6.4. O ns1 fica no Brasil e o ns2, no Canadá. Os registros DNS são públicos por natureza (Política de Privacidade).

6.5. **Propagação.** Um registro alterado vale, em geral, em até 1 hora. A troca de servidores de nome leva, em geral, até 1 hora no **.br** e pode levar até 48 horas nos internacionais. São prazos da internet, não garantias da WFree.

6.6. Se você apontar o domínio para servidores de terceiros, a WFree não responde pela resolução, pela propagação nem pela indisponibilidade decorrente.

7. Preço, cobrança e nota fiscal

7.1. O valor cobrado pela WFree compreende a **retribuição do órgão de registro** mais o **serviço da WFree**.

7.2. **Nota fiscal.** A WFree emite a nota fiscal de serviço (NFS-e) pelo valor pago, inclusive o do domínio, na forma dos Termos Gerais (seção 6). O Registro.br não emite documento para você, porque quem paga a ele é a WFree (cláusula 7.3).

7.3. Atenção — como funciona o .br com a WFree. A WFree é o Provedor de Serviços do seu domínio no Registro.br (WEBCENTER, nº 152). Na prática:

- a WFree **paga ao Registro.br** o registro e as renovações, com crédito próprio; **você paga à WFree e não recebe boleto do Registro.br**;
- a WFree **só renova no Registro.br depois que você paga a fatura de renovação**: a renovação automática do Registro.br fica desligada, para que nenhum domínio seja renovado sem pagamento. Se você não pagar, o domínio não é renovado e segue as regras de expiração do Registro.br (cláusula 8.4);
- o titular continua sendo você, e você pode tirar o domínio da administração da WFree a qualquer momento, sem custo (cláusula 9.4).

7.4. **Senha do Registro.br:** a WFree **não pede, não guarda e não usa** a senha da sua conta no Registro.br. Ela é pessoal e intransferível, e você responde pelos atos praticados com ela.

7.5. **Domínio grátis com hospedagem.** Nos planos anuais de hospedagem, o 1º ano de um domínio é grátis: **.com.br** nos planos Básico e Avançado; **.com.br** ou **.com** no Premium. A partir do 2º ano o domínio é pago, pelo preço de renovação. O domínio grátis é registrado em nome do titular, como qualquer outro, e continua dele até o vencimento mesmo que a hospedagem seja cancelada (Anexo — Hospedagem Web), salvo na desistência em 7 dias (cláusula 11.2).

7.6. **Domínios internacionais e câmbio.** O custo dos internacionais é em dólar. A WFree confere todos os dias o câmbio e o custo do registrador e remarca os preços em reais quando eles saem da faixa de referência que adota; a renovação é cobrada pelo preço vigente na emissão da fatura, exibido antes do

pagamento, e o que já foi pago não muda. Os domínios são o único produto que também pode ser contratado em dólar americano, se essa for a moeda escolhida na loja.

7.7. As formas de pagamento são as dos Termos Gerais (seção 6).

8. Renovação e expiração

8.1. Domínios têm data de expiração fixa. **Perder a data significa perder o domínio.**

8.2. Avisos.

- da **WFree**: e-mails 30 e 7 dias antes do vencimento e 3 dias depois dele, para o e-mail cadastrado na área do cliente;
- no **.br**, quem cobra é a WFree: o Registro.br não envia boleto a você;
- do **registrador internacional**: pelo menos dois avisos antes da expiração (cerca de 1 mês e cerca de 1 semana antes) e um aviso em até 5 dias depois de expirado, como exige a ICANN.

8.3. **Renovação Automática.** Na área do cliente, cada domínio tem a chave “Status da Auto-Renovação”:

- **ativada**: a fatura de renovação é emitida sozinha **45 dias antes do vencimento** e, se a forma de pagamento for cartão, é cobrada nele;
- **desativada**: a fatura não sai sozinha, e você renova pelo botão “Renovar”.

Essa chave é da WFree e não se confunde com a renovação automática do Registro.br, que fica sempre desligada (cláusula 7.3). Paga a fatura, a WFree renova o domínio no órgão de registro. A chave nasce **ativada** em todo domínio. Se você preferir renovar só pelo botão “Renovar”, desative-a na página do domínio. Depois do vencimento, a WFree continua aceitando o pagamento da fatura enquanto o órgão de registro ainda permitir renovar o domínio (cláusulas 8.4 a 8.6).

8.4. **.br — não pagou, congela.** Domínio **.br** não renovado é congelado (sai do ar) e, depois, liberado para novo registro. O Registro.br oferece uma “extensão de pagamento”, de uso único e emergencial, que república o domínio por período curto.

8.5. **Domínios internacionais — expiração, resgate e liberação.** Após a expiração há um período em que o domínio pode ser renovado pelo titular, com o DNS desligado. Depois, o domínio é apagado e entra em **período de resgate (Redemption Grace Period) de 30 dias**, em que só o titular anterior pode recuperá-lo, mediante pagamento da taxa de resgate, que é bem superior à de renovação. Passado o resgate, o domínio volta a ficar livre para qualquer pessoa.

8.6. **Domínio vencido.** Aparece como “Expirado” na área do cliente e não pode ser gerenciado. Se houver fatura em aberto, pague por “Pagar Fatura”; se não houver, abra um ticket. Enquanto o órgão de registro ainda permitir renovar o domínio vencido (período de graça), a WFree o renova pelo **preço normal de renovação**, assim que a fatura for paga. No internacional que já entrou em resgate (cláusula 8.5), a WFree só tenta recuperá-lo a seu pedido, com orçamento apresentado antes de qualquer cobrança.

8.7. As taxas de renovação, de renovação após a expiração (que é o preço normal de renovação, cláusula 8.6) e de resgate estão na página de preços da cláusula 1.3.

8.8. **.br — processo de liberação.** Domínio **.br** cancelado volta ao público em processo de liberação realizado três vezes por ano, com calendário publicado. Havendo mais de um interessado, o nome é disputado em processo competitivo por ofertas. A WFree pode participar em seu nome, mas **não garante sucesso**.

9. Transferência e saída

9.1. **Sair da WFree é seu direito.** Você pode levar o domínio para outro provedor ou registrador a qualquer momento.

9.2. **Domínios internacionais — saída.** Você mesmo prepara a transferência, na página do domínio: desliga a “Trava de Registro” e usa “Obter código EPP” (o código aparece na tela ou é enviado ao e-mail do responsável pelo registro). Com o código, pede a transferência no novo registrador. **A WFree não cobra taxa de saída e não retém domínio.** Se precisar de ajuda, abra um ticket. Os únicos motivos de recusa de transferência são os previstos na política de transferência vigente da ICANN: fraude, dúvida razoável sobre a identidade de quem pede, falta de pagamento do próprio domínio, objeção expressa do titular, período de trava, ou disputa e ordem judicial.

Atenção — travas de 60 dias. Domínios internacionais não podem ser transferidos entre registradores nos **60 dias** seguintes ao registro, a uma transferência anterior ou a uma mudança de titularidade. É regra da ICANN, não da WFree.

9.3. **Domínios internacionais — entrada.** Para trazer um internacional para a WFree, faça o pedido “Transferir domínio” no carrinho, com o código EPP fornecido pelo registrador atual. Concluída a transferência, **1 ano** é acrescentado ao vencimento, cobrado pelo preço de transferência exibido no carrinho.

9.4. **.br — saída.** No **.br** não há código EPP nem transferência pelo carrinho: o domínio muda de mãos pela troca do **provedor de serviços**, feita pelo titular no registro.br, com a conta dele. Para tirar um **.br** da WFree, o titular muda o provedor do domínio:

- para **“nenhum”**, passando a administrá-lo direto no Registro.br: efeito imediato, domínio a domínio;
- para **outro provedor**: valem os intervalos e as carências fixados pelo Registro.br.

A WFree não precisa liberar nada e não pode impedir a saída.

9.5. **.br — entrada.** Para trazer um **.br** que você já tem, o titular seleciona a WFree (WEBCENTER, nº 152) como provedor no registro.br — do domínio ou do CPF/CNPJ — e abre um ticket para a WFree incluí-lo na área do cliente. Ao selecionar a WFree como provedor do CPF/CNPJ, o Registro.br pergunta, para cada **.br** que o titular já tem, se ele fica com o provedor atual ou passa para a WFree. **Só passam os que o titular mandar passar**, além dos que não tinham provedor próprio. Quem só quer registrar um domínio novo deve escolher “Manter sob administração do provedor atual” para os demais. A WFree confere no Registro.br, um a um, os **.br** que passam para ela e inclui na sua área do cliente os que o Registro.br confirmar, com o vencimento real que consta lá. A fatura de renovação de cada um sai **45 dias antes do vencimento, sem débito automático no cartão**, e a WFree só o renova no Registro.br depois do pagamento. A WFree também mostra a você a opção de devolver cada um deles: se não quiser manter algum com a WFree, mude o provedor desse domínio para “nenhum” ou para outro provedor (cláusula 9.4).

9.6. **.br — troca de titularidade** (mudança do CPF/CNPJ titular) não é feita no painel: exige procedimento administrativo próprio do Registro.br, com documento gerado no sistema, assinatura eletrônica (gov.br ou ICP-Brasil) e documentação societária. O trâmite é seu; a WFree orienta, mas não substitui você.

9.7. **Sem retenção.** A WFree não retém domínio por dívida de outro serviço. A fatura em aberto do próprio domínio impede a renovação, não a saída, salvo as recusas da política da ICANN previstas na cláusula 9.2.

10. Disputas sobre o nome

10.1. **.br — SACI-Adm.** Ao registrar um domínio **.br**, você adere ao sistema administrativo de solução de conflitos de domínios (cláusula 13.7). O procedimento pode manter, transferir ou cancelar o registro e não gera indenização. Enquanto durar, o domínio **não pode ter a titularidade transferida**. Se você for notificado e não se manifestar, o NIC.br tenta contato e, sem resposta no prazo que fixar, pode **congelar o domínio** — ele sai do ar — até que você responda.

10.2. **Domínios internacionais — UDRP e URS.** Você está sujeito à política uniforme de solução de disputas da ICANN, que pode determinar a transferência ou o cancelamento do domínio, e à suspensão rápida nos novos gTLDs.

10.3. **A WFree não representa você nessas disputas**, não apresenta defesa em seu nome e não arca com custas, honorários ou consequências. Ela apenas cumpre as decisões e repassa as notificações ao e-mail cadastrado.

10.4. Prazos em disputas são fatais e curtos. Mantenha o e-mail cadastrado funcionando e acompanhe a área do cliente.

11. Reembolso

11.1. **Cobrado e não registrado: devolução integral.** Se o registro, a renovação ou a transferência não se concretizarem — por indisponibilidade do nome, recusa ou falha do órgão de registro —, o valor é devolvido integralmente, pelo mesmo meio do pagamento (estorno no cartão; se você pagou por Pix ou boleto, devolução por Pix “copia e cola”: você gera no seu banco o código do valor e a WFree o paga), e a nota fiscal é cancelada, na forma dos Termos Gerais (seção 9).

11.2. Atenção — desistência do domínio. O registro, a renovação e a transferência são executados logo após a confirmação do pagamento. Se você desistir dentro dos 7 dias do direito de arrependimento (CDC, art. 49):

- **se o pedido ainda não foi enviado ao órgão de registro:** a devolução é integral;
- **se o pedido já foi enviado e o órgão de registro permite cancelar o registro com devolução:** a WFree cancela o domínio e devolve o valor pago, retendo só a retribuição efetivamente repassada ao órgão de registro e comprovada, com demonstrativo;
- **se o pedido já foi enviado e o órgão de registro não permite cancelar com devolução:** o valor pago pelo domínio não é devolvido.

A mesma regra vale para o domínio grátis do plano anual de hospedagem: o que for retido é descontado do valor devolvido do plano. Este aviso aparece em destaque no carrinho, antes da conclusão do pedido.

12. O que a WFree não faz e não garante

12.1. Não garante a disponibilidade de um nome, nem sucesso em processo de liberação ou em disputa.

12.2. Não verifica se o nome escolhido viola direito de terceiro.

12.3. Não representa você em SACI-Adm, UDRP ou URS.

12.4. Não responde pela perda do domínio decorrente de dado desatualizado, e-mail de verificação não confirmado, pagamento não efetuado ou decisão do órgão de registro.

12.5. A responsabilidade da WFree pelo serviço de registro limita-se ao valor pago por você pelo próprio domínio — limite que espelha o dos próprios órgãos de registro.

13. Declarações exigidas pelo contrato do NIC.br (domínios .br)

Esta seção reproduz compromissos que o **Contrato de Acesso à Interface EPP** celebrado entre o NIC.br e a Webcenter (cláusula 3.13) **obriga** a constar do contrato com cada titular de domínio. Não são opcionais e não podem ser suprimidas na revisão. As outras cinco declarações obrigatórias estão nas cláusulas 3.1.1, 3.2, 3.2.1, 4.5 e 4.6. O contrato com o NIC.br foi assinado pela matriz da Webcenter (CNPJ 05.936.319/0001-47); a filial que contrata com você (CNPJ 05.936.319/0002-28) é a mesma empresa (Termos Gerais, cláusula 1.1).

13.1. Responsabilidade pelo domínio e pelo conteúdo. Você assume total responsabilidade pelo nome de domínio escolhido para registro, pela criação e gerenciamento de novas divisões e subdomínios, pela sua utilização e pelo conteúdo nele existente, **eximindo o NIC.br de quaisquer responsabilidades** por danos decorrentes desses atos.

13.2. Uso lícito. Você se compromete a utilizar o domínio adequadamente e somente para fins lícitos, não praticando quaisquer atos que violem a legislação e os regulamentos em vigor.

13.3. Cumprimento dos procedimentos do órgão de registro. Você se compromete a cumprir todos os procedimentos, requerimentos e regulamentos instituídos pelo NIC.br para a prática de quaisquer atos referentes ao domínio registrado.

13.4. Ressarcimento ao NIC.br. Você se compromete a ressarcir o NIC.br de todo e qualquer prejuízo que possa decorrer do registro de nome de domínio inadequado e/ou de sua utilização indevida.

13.5. O NIC.br não responde pelos serviços da WFree. Você declara-se ciente de que o NIC.br **não assume qualquer responsabilidade** pelos serviços prestados pela WFree a você.

13.6. Normas aplicáveis. Você declara-se ciente de que o registro e a manutenção de nomes de domínio seguem as normas emanadas do **CGI.br**, mais precisamente as **Resoluções nº 008/2008 e nº 031/2017** e suas alterações.

13.7. SACI-Adm. Toda e qualquer controvérsia resultante do registro e da manutenção de nome de domínio sob o **.br** será resolvida por meio do **Sistema Administrativo de Conflitos de Internet Relativos a Nomes de Domínios sob o .br — SACI-Adm**, conforme a Resolução CGI.br/RES/2010/003/P. Instaurado o procedimento, haverá o compartilhamento dos dados pessoais necessários à identificação e comunicação com o titular do domínio com a instituição credenciada, nos termos e limites da LGPD (Lei nº 13.709/2018). O funcionamento do procedimento está descrito na seção 10 deste Anexo.

14. Prova de aceite

14.1. A WFree registra a data, a hora e o endereço IP de cada pedido, para fins de prova. Ao contratar o domínio, você declara conhecer e aceitar o contrato do órgão de registro da extensão.

Compromissos de Disponibilidade da WFree

Versão 1.0, de 14/10/2026.

1. O que este documento é

1.1. Este documento faz parte dos **Termos Gerais de Serviço da WFree** (seção “Disponibilidade, garantias e limites de responsabilidade”). Ele diz quanto tempo os serviços pagos da WFree ficam no ar, como isso é apurado e o que você recebe quando o compromisso não é cumprido.

1.2. Ele substitui a “Garantia de 99,99% de tempo de atividade” dos termos antigos, que sai do ar antes do lançamento dos novos produtos.

2. Onde cada serviço roda

Serviço	Onde roda	Proteção dos dados
Hospedagem Web (DirectAdmin)	servidor virtual na infraestrutura própria da Webcenter, no Brasil	cópia da máquina inteira, feita para recuperar falha da infraestrutura; não há backup por conta (Anexo — Hospedagem Web)
VPS (KVM)	servidor dedicado em datacenter contratado no Brasil, com discos NVMe espelhados e rede própria da WFree (AS28203)	backup semanal incluso, cifrado e fora do servidor (armazenamento em nuvem, no Canadá); backup diário como adicional (Anexo — VPS (KVM))
OMNI (Nextcloud hospedado)	servidores no Brasil, na infraestrutura própria da Webcenter; arquivos gravados cifrados em armazenamento em nuvem, nos EUA	cópia de contingência diária e cifrada no Canadá, feita para desastre (Anexo — OMNI)
DNS (ns1 e ns2)	ns1 no Brasil e ns2 no Canadá, em redes diferentes	se um servidor cair, o outro continua respondendo
Registro de domínios	sistemas do Registro.br e do registrador internacional	fora deste compromisso (cláusula 7.3)

3. O compromisso

3.1. A WFree se compromete a manter cada serviço pago disponível **99,5% do tempo em cada mês civil**. Isso dá, no máximo, cerca de **3 horas e 36 minutos** de indisponibilidade num mês de 30 dias.

3.2. O que se mede é a **infraestrutura da WFree** que deixa o serviço acessível pela internet: rede, energia, servidores, hipervisor e armazenamento. Na hospedagem, é o servidor que entrega os sites e os e-mails. Na VPS, é a máquina virtual e a rede dela. No OMNI, é o endereço do OMNI. Não se mede a aplicação do cliente, nem a área do cliente ou o painel quando o serviço em si está no ar.

3.3. O compromisso vale para serviços pagos e em dia. Não vale para o Plano Grátis da hospedagem nem para as contas grátis antigas do OMNI. No mês grátis do teste de 30 dias não há crédito, porque não há mensalidade paga.

4. Como a disponibilidade é apurada

4.1. **Indisponibilidade** é o período em que o serviço ficou inacessível pela internet por causa da infraestrutura da WFree. A contagem vai do início do incidente até a normalização.

4.2. A WFree apura **por conta própria** os incidentes de que fica sabendo, pelos alertas da própria infraestrutura e pelos tickets. Você não precisa abrir chamado para a contagem começar, nem telefonar para ninguém.

4.3. Você também pode apontar por ticket uma indisponibilidade que a WFree não tenha registrado, em até **30 dias** da ocorrência. A WFree responde de forma fundamentada, com os registros que tiver.

5. Créditos

5.1. Se o compromisso não for cumprido no mês, você tem direito a um crédito sobre a mensalidade do serviço afetado. O crédito fica lançado na sua conta e é usado na fatura seguinte.

Disponibilidade apurada no mês	Crédito sobre a mensalidade do serviço
de 99,0% a menos de 99,5%	10%
de 95,0% a menos de 99,0%	25%
abaixo de 95,0%	50%

No plano anual, a mensalidade usada como base do crédito é o valor anual dividido por 12.

5.2. O crédito é **automático**: a WFree o calcula a partir da apuração da seção 4, sem que você precise pedir.

5.3. O crédito é o **mínimo** que a WFree deve, e não o máximo. Ele não afasta os direitos do Código de Defesa do Consumidor, em especial o de exigir a reexecução do serviço, o abatimento proporcional do preço ou a devolução do valor pago (art. 20).

5.4. Se o compromisso não for cumprido em **dois meses civis seguidos**, você pode cancelar o serviço afetado **sem custo** e com devolução proporcional do período não usado. A devolução segue a forma e o prazo dos Termos Gerais de Serviço, seção “Arrependimento em 7 dias e reembolso”.

6. O que não conta como indisponibilidade

- **manutenção programada**, avisada com pelo menos **72 horas** de antecedência, na forma dos Termos Gerais de Serviço, seção “Manutenção”;
- **manutenção emergencial** de segurança, comunicada assim que possível, com o motivo e a duração;
- falha, erro de configuração, sobrecarga ou indisponibilidade da **aplicação do cliente**, do código dele, do sistema operacional da VPS ou de software que ele instalou, incluindo as regras de firewall que o próprio cliente define (a entrada das VPS vem fechada, com SSH e ping abertos);
- **ações pedidas pelo cliente**: desligar ou reiniciar, reinstalar, restaurar backup ou snapshot, trocar de plano (a nova CPU e a nova memória só valem depois do “Reiniciar” que o cliente faz no painel) e ativar domínio próprio no OMNI, que reinicia o OMNI por 15 a 30 segundos;
- **limites do plano atingidos**: disco cheio, transferência mensal da hospedagem estourada (a conta é suspensa automaticamente) ou espaço do OMNI cheio;
- suspensão por atraso ou por violação dos Termos Gerais de Serviço ou da Política de Uso Aceitável (a suspensão feita por engano da WFree tem regra própria nos Termos Gerais: crédito proporcional aos dias fora do ar, na fatura seguinte);
- ataque dirigido ao serviço do cliente, quando não decorrer de falha da WFree;
- propagação de DNS e questões de registro, renovação, transferência ou expiração de domínio;
- falha na conexão de internet do cliente ou do visitante, fora da rede da WFree;
- caso fortuito externo e força maior;
- lentidão por carga maior do que o plano comporta.

7. O que não é objeto deste compromisso

7.1. **Backup e restauração.** A WFree faz as cópias descritas no anexo de cada serviço, com a frequência, a retenção e o local indicados ali, e isso é obrigação dela. O que não se garante é o **prazo** de uma restauração, nem a volta do que foi gravado **depois da última cópia**. O backup da WFree não substitui o backup próprio do cliente.

7.2. **Entrega de e-mail.** A aceitação das mensagens pelo provedor de destino não depende da WFree.

7.3. **Domínios.** Prazos, expiração, resgate e disputas seguem as regras do Registro.br e do registrador internacional (Anexo — Registro de Domínios).

7.4. **Planos e contas grátis.** O Plano Grátis da hospedagem e as contas grátis antigas do OMNI não têm compromisso de disponibilidade nem crédito.

7.5. **Desempenho.** Nas VPS, a vCPU é dividida com outras VPS do mesmo servidor, e cada plano tem limites técnicos de CPU, disco e rede. Na hospedagem, cada conta tem limite de CPU, memória e leitura e gravação em disco (Política de Uso Aceitável, seção 7). O desempenho varia com a carga e não é medido por este compromisso.

8. Comunicação e suporte durante um incidente

8.1. Incidentes relevantes são comunicados por e-mail e na área do cliente, com atualizações até a normalização e, depois, uma explicação do que aconteceu. Incidente de segurança que atinja dados que você guarda nos serviços é avisado em até **48 horas** depois de confirmado (Termos Gerais de Serviço, seção “Proteção de dados pessoais”).

8.2. Os canais de suporte são o **chat com IA** e o **ticket**, na área do cliente. Quem não consegue entrar na área do cliente pode abrir ticket pelo formulário de contato do site, que não pede login. Não há suporte por telefone nem por WhatsApp. O chat passa o caso para uma pessoa da equipe, por ticket, quando você pede, quando a IA não resolve e em casos como perda de dados. Num incidente que afete muitos clientes, a WFree concentra a comunicação no e-mail e na área do cliente, para não espalhar a resposta por centenas de tickets.

8.3. A equipe atende de **segunda a sexta, das 9h às 18h** (horário de Brasília). A primeira resposta a um ticket sai em até **1 dia útil**, e em até **4 horas** quando o incidente derruba o serviço. O prazo máximo de resposta continua o dos Termos Gerais de Serviço, seção “Atendimento e suporte” (até 5 dias).

9. Versão

- **Versão 1.0, de 14/10/2026.**