

Suspensão, Rescisão e Exclusão de Contas

O ciclo do serviço, da restrição temporária ao encerramento.

O essencial para consulta

- Suspensão da hospedagem no 8º dia de atraso.
- Exclusão a partir do 30º dia, com avisos prévios.
- Suspender acesso não significa apagar os dados imediatamente.

Resumo de consulta. As cláusulas completas abaixo prevalecem.

1. Estados da conta e alcance

Esta política distingue serviço ativo, pagamento em atraso, suspensão temporária, rescisão contratual e exclusão de dados. Ela cobre a hospedagem fornecida diretamente pela Zovvi. Uma conta pode conter vários serviços com vencimentos diferentes; o estado de um item deve ser identificado, sem presumir que toda a conta será apagada.

Domínios e produtos de terceiros podem expirar ou ser cancelados em datas próprias, previamente informadas. O cronograma da hospedagem não cria um prazo adicional de renovação de domínio ou extensão da licença de um fabricante.

2. Vencimento e avisos

O vencimento é o indicado na fatura e no ciclo contratado. O primeiro dia de atraso é o dia corrido seguinte ao vencimento; os avisos e as datas de execução consideram o horário de Brasília. A emissão de uma fatura não prova autorização de débito automático.

Antes de suspender, enviaremos aviso ao contato cadastrado com serviço, valor, vencimento, data prevista e orientação de regularização. Antes de excluir, haverá aviso específico sobre a eliminação e como solicitar exportação. Mantenha contato de recuperação fora do domínio hospedado e acompanhe o atendimento. Falha conhecida de envio de aviso deve ser tratada, não usada para antecipar a exclusão.

3. Suspensão no 8º dia

A hospedagem inadimplente é passível de suspensão no 8º dia corrido após o vencimento. Isso pode interromper site, bancos, envio e recebimento de e-mails e acessos do serviço afetado. A

suspensão financeira, por si só, não apaga imediatamente o conteúdo nem transfere sua titularidade à Zovvi.

Se já pagou, informe o atendimento pelo canal autenticado com os dados necessários à conferência, sem enviar dados completos de cartão. Pagamento em processamento ou divergência justificada deve ser analisado antes de uma medida irreversível. Uma contestação legítima não torna o cliente automaticamente fraudador.

4. Conservação e exportação antes da exclusão

Enquanto o conteúdo do serviço ainda estiver conservado, você pode pedir orientação de exportação ou cópia pelo atendimento autenticado. O formato e a viabilidade dependem do produto, da integridade dos dados e de restrições legais ou de segurança concretas. Arquivos hospedados, registros de contratação e dados pessoais têm escopos distintos.

A cópia de segurança segue sete pontos e sua rotação; não é arquivo permanente. Não espere o último dia para exportar. Custos de trabalho extraordinário exigem orçamento aceito, sem taxa oculta para impedir o exercício de direitos. Suspensão ou dívida não autoriza renúncia forçada aos direitos da LGPD.

5. Rescisão e exclusão a partir do 30º dia

A partir do 30º dia corrido após o vencimento, permanecendo a inadimplência e cumpridos os avisos, o serviço pode ser rescindido e seu ambiente principal excluído. A data comunicada deve distinguir bloqueio de acesso e eliminação. Após apagar arquivos e bancos, não há promessa de recuperação ou reativação pelo simples pagamento.

Cópias residuais podem permanecer isoladas pelo ciclo de rotação de até sete dias, conforme a política de backup, sem garantia de disponibilidade para restauração. Registros cuja conservação seja obrigatória seguem finalidade e prazo próprios; isso não conserva o site. Restrições de preservação legal devem ser específicas, registradas e de acesso limitado.

6. Reativação e conciliação de pagamento

Antes da exclusão, a regularização é conferida e a reativação depende de pagamento confirmado, existência dos dados e ausência de impedimento legítimo. O atendimento informa o processamento e eventuais ajustes técnicos. Comprovante não substitui liquidação, mas deve permitir investigação de erro de cobrança.

Depois da exclusão, é necessário analisar nova contratação e eventual cópia efetivamente existente, sem prometer recriação do conteúdo. Valores devidos por período ou serviço prestado são discriminados separadamente; pagamento posterior não autoriza cobrança duplicada nem reativação de adicionais sem aceite.

7. Outras causas e revisão da decisão

Pedido do titular, ordem válida, fraude comprovada ou violação grave podem gerar outro fluxo. Em risco urgente, a Zovvi pode conter de imediato o recurso afetado, comunicando motivo e alcance assim que permitido. Sempre que viável, aplica isolamento limitado em vez de apagar toda uma conta. O cronograma financeiro não impede contenção de um incidente real.

O cliente pode apresentar esclarecimentos e pedir revisão pelo atendimento, sem prejuízo de direitos legais e órgãos de defesa. A decisão deve considerar evidências, gravidade e proporcionalidade. Crítica legítima, pedido de reembolso ou exercício de direitos não são, por si, motivo de exclusão.

