

TERMOS GERAIS DE SERVIÇO – RoxyLabs 2025

Leia com atenção. Ao contratar qualquer serviço da RoxyLabs, o cliente declara ter lido, compreendido e aceitado integralmente estes termos, que têm valor contratual. Estes termos podem ser atualizados a qualquer momento, sem aviso prévio, sendo responsabilidade do cliente consultá-los periodicamente.

1. Atendimento ao Cliente

1.1 Toda solicitação de suporte, alteração ou gerenciamento de serviços deverá ser feita exclusivamente através do Painel do Cliente ou canais oficiais (e-mail, sistema de tickets e chat online).

1.2 O horário de atendimento é de segunda a sexta-feira, das 08h00 às 18h00 (horário de Brasília). Mensagens enviadas fora desse período serão respondidas no próximo dia útil.

1.3 A RoxyLabs **repudia qualquer tipo de abuso verbal, ameaças, ofensas ou comportamento desrespeitoso.** Caso isso ocorra, o serviço poderá ser **suspenso ou cancelado imediatamente, sem reembolso,** e o cliente poderá ser **banido definitivamente da plataforma.**

2. Pagamentos e Cobranças

2.1 Aceitamos pagamentos via boleto bancário, transferência ou depósito nos bancos Banco do Brasil, Bradesco, Inter e Nubank.

2.2 A liberação do serviço ocorre em até **5 dias úteis após a confirmação de pagamento.**

2.3 A data de vencimento é baseada na ativação do serviço. Em caso de atraso:

- Será aplicada multa e juros conforme legislação vigente;
- Após 1 (um) dia útil de inadimplência, o serviço será suspenso;
- O cliente terá até **5 dias corridos** para reativação, após esse prazo a conta será **removida permanentemente,** incluindo **todos os dados e backups.**

2.4 Pagamentos recorrentes não cancelados corretamente por parte do cliente (ex: PayPal) **não são de responsabilidade da RoxyLabs, e não são reembolsáveis.**

2.5 **Abertura de disputa ou chargeback** sem tentativa prévia de resolução **resultará na suspensão imediata dos serviços e encerramento da conta sem aviso prévio.** A RoxyLabs poderá acionar juridicamente o cliente para reparação de danos, custos operacionais e honorários legais.

3. Reembolsos

3.1 Reembolsos em dinheiro só serão concedidos **em casos comprovadamente técnicos, e somente se não forem resolvidos em até 5 dias úteis** após o chamado formal.

3.2 Fora isso, os reembolsos serão feitos **apenas como crédito na plataforma,** para uso em outros serviços.

3.3 Não reembolsamos **addons, upgrades, customizações** ou serviços parcialmente utilizados.

3.4 Se o cliente cancelar o serviço, **perde o direito a qualquer reembolso**, mesmo proporcional.

4. Responsabilidade e Limitações

4.1 A RoxyLabs **não se responsabiliza** por perda de dados, acessos não autorizados, falhas de segurança causadas por terceiros, ou qualquer interrupção nos serviços.

4.2 O cliente é **totalmente responsável por manter backups atualizados e externos** aos servidores da RoxyLabs.

4.3 Serviços poderão ser cancelados **imediatamente e sem reembolso** se for identificado qualquer conteúdo ilegal, imoral ou que infrinja direitos autorais, tais como: pornografia, pirataria, ódio, apologia ao crime, entre outros.

5. Serviços Proibidos e Abusos

5.1 É terminantemente proibido o uso dos serviços para:

- Plugins que adulterem limites de recursos como slots e memória;
- Uso excessivo ou anormal de rede, prejudicando outros clientes;
- IRC Shell, proxies, spam, ataques DDoS, envio de e-mails em massa, scripts de exploração, entre outros.

5.2 Casos de uso indevido resultarão em **suspensão imediata, sem aviso e sem direito a reembolso**. A reincidência pode acarretar **ações judiciais**.

6. Disposições Finais

6.1 A RoxyLabs reserva-se o direito de **alterar estes termos a qualquer momento**.

6.2 Ao contratar qualquer serviço, o cliente declara estar ciente e de acordo com **todos os itens descritos neste documento**.

6.3 Em caso de divergência jurídica, o foro competente será o da comarca de atuação da RoxyLabs.