

POLÍTICAS ANTI SPAM

Empresa: Mania de Hospedagem (CNPJ: 44.065.085/0001-61)

Website: <https://maniadehospedagem.com.br>

Diretriz: Tolerância Zero contra a prática de Spam

Vigência: Em vigor desde janeiro de 2014 (Última atualização: Maio de 2026)

A Mania de Hospedagem adota uma postura rigorosa de **tolerância zero** contra quaisquer práticas de spam. Conheça nossas diretrizes, obrigações, consequências disciplinares e mecanismos de ação voltados à preservação da segurança, reputação e integridade de toda a nossa infraestrutura de rede e da internet.

Atenção e Tolerância Zero: *Qualquer cliente identificado na prática ou facilitação de envio de spam terá sua conta e serviços suspensos imediatamente, sem aviso prévio e sem direito a reembolso proporcional. Não há exceções.*

A Mania de Hospedagem condena veementemente toda e qualquer prática de envio de mensagens eletrônicas não solicitadas, seja por correio eletrônico (e-mail), mensagens instantâneas, SMS, redes sociais ou qualquer outro vetor digital. As cláusulas deste documento aplicam-se a todos os clientes diretos, revendedores, subcontas e usuários que façam uso de nossos servidores de forma direta ou indireta.

Nosso compromisso consiste em manter blocos de IP limpos, servidores de alto desempenho e reputação institucional positiva, prevenindo a inclusão em blacklists e assegurando padrões elevados de entregabilidade para todos os clientes legítimos.

1. Definição e Modalidades de Spam

Considera-se spam toda mensagem eletrônica veiculada em massa ou de forma automatizada sem a prévia, expressa e inequívoca autorização do destinatário. Enquadram-se expressamente nesta categoria:

1.1 Spam por Correio Eletrônico (E-mail):

- Disparo de e-mails comerciais ou informativos sem autorização prévia por opt-in confirmado;
- Utilização de bases de dados de e-mails adquiridas, alugadas, compartilhadas ou extraídas sem consentimento;
- Envios maciços direcionados a listas de contatos que não solicitaram expressamente a comunicação;
- Mensagens contendo cabeçalhos técnicos adulterados, mascarados ou forjados;
- Práticas de phishing, fraudes financeiras, engodo ou engenharia social.

1.2 Spam em Plataformas Web e Aplicações:

- Inserção automatizada de comentários em formulários de blogs, portais e fóruns;
- Geração de páginas ou links com finalidade exclusiva de manipulação indevida de mecanismos de busca (spamdexing);
- Execução de bots voltados ao preenchimento e submissão massiva de formulários online;
- Uso de scripts ou automações para auto-follow, envio de mensagens diretas ou curtidas artificiais;

- Disparos massivos não autorizados via mensageiros como WhatsApp, Telegram ou ferramentas equivalentes.

1.3 Atividades Técnicas Correlatas e Abusivas:

- Distribuição, hospedagem ou propagação de códigos maliciosos (malware, vírus, ransomwares ou trojans);
- Configuração de servidores com serviços de retransmissão aberta (Open Relay);
- Coleta ou mineração automatizada de endereços de e-mail na web (harvesting);
- Operações de desinformação em massa ou propagação de conteúdos fraudulentos;
- Ataques de dicionário ou força bruta contra servidores e serviços SMTP de terceiros.

2. Regras e Requisitos Obrigatórios para Envio de E-mails

Para a operacionalização de comunicações transacionais ou campanhas legítimas de e-mail marketing na infraestrutura, exige-se o cumprimento cumulativo das seguintes exigências:

- **Double Opt-in Mandatório:** Todas as bases de destinatários devem ser originadas exclusivamente mediante confirmação dupla de consentimento (o usuário inscreve-se voluntariamente e valida a assinatura via link de confirmação no e-mail);
- **Mecanismo Funcional de Descadastramento (Unsubscribe):** Toda mensagem deve conter link visível, claro e perfeitamente operacional para solicitação de cancelamento de envio, devendo a remoção ser efetivada no prazo de até 10 (dez) dias corridos;
- **Identificação Transparente do Remetente:** O conteúdo deve identificar com clareza a entidade remetente, informando razão social, CNPJ/CPF e canais de contato válidos, devendo o campo "De:" refletir a origem real da mensagem;
- **Autenticação Técnica de Domínio:** Recomenda-se a configuração rigorosa dos registros DNS de SPF (Sender Policy Framework), DKIM (DomainKeys Identified Mail) e políticas DMARC, prevenindo adulterações e garantindo a entregabilidade;
- **Observância dos Limites Contratuais:** Em ambientes de hospedagem compartilhada, devem ser respeitados os limites horários de disparo configurados nos painéis de controle. Volumes superiores demandam infraestrutura dedicada.

3. Sanções Disciplinares e Consequências por Violação

A constatação de práticas em desconformidade com estas normas ensejará a aplicação gradativa ou imediata das seguintes penalidades, a critério da equipe de segurança:

- **Nível 1 — Notificação e Notificação Formal:** Remessa de comunicado via e-mail determinando a cessação imediata da conduta no prazo improrrogável de até 24 (vinte e quatro) horas;
- **Nível 2 — Suspensão Preventiva do Serviço de Correio:** Bloqueio temporário da porta SMTP e da emissão de mensagens pela conta até que a auditoria técnica certifique a eliminação da falha ou causa do abuso;
- **Nível 3 — Suspensão Definitiva da Conta:** Em situações de reincidência, disparo em massa deliberado ou negligência grave, opera-se o cancelamento imediato da prestação de serviços, sem aviso prévio e sem direito a reembolso;

- **Nível 4 — Encaminhamento Jurídico e Responsabilização:** Casos que comprometam a estabilidade dos servidores, listem IPs institucionais em órgãos reguladores ou causem danos patrimoniais serão objeto de interpelação judicial para reparação cível e comunicação criminal às autoridades competentes.

4. Conformidade e Alinhamento Legal

As diretrizes estabelecidas neste termo encontram fundamento e harmonia com as disposições legais nacionais e internacionais:

- **LGPD (Lei Geral de Proteção de Dados — Lei nº 13.709/2018):** Proteção dos dados dos titulares contra tratamento desautorizado e comunicações sem consentimento;
- **Marco Civil da Internet (Lei nº 12.965/2014):** Regulamentação do uso ético de redes e conservação de registros de conexão para responsabilização de ilícitos;
- **CAN-SPAM Act:** Norma federal norte-americana que disciplina as exigências de opt-out e identificação em fluxos internacionais de correio eletrônico;
- **GDPR (General Data Protection Regulation):** Regulamento europeu sobre privacidade e obtenção inequívoca de consentimento prévio.

5. Procedimentos para Denúncia de Abusos

Caso seja detectado o recebimento de mensagens não solicitadas ou abusivas com origem em servidores, domínios ou IPs pertencentes à Mania de Hospedagem, o incidente deverá ser reportado pelos canais formais:

- Encaminhar a mensagem original integral com os **cabeçalhos técnicos completos (headers)** para o endereço: contato@maniadehospedagem.com.br com o assunto "**Denúncia de Spam**" ou "**Abuse Report**";
- Fornecer dados adicionais disponíveis, tais como: IP de origem identificado, domínio remetente, data e horário exato da ocorrência;
- A equipe de tratamento de incidentes e Abuse Desk analisará o relato e iniciará as ações de contenção em até **24 horas**;
- Atendimento emergencial via WhatsApp institucional: (22) 99959-3142.

6. Medidas Proativas de Segurança

A Mania de Hospedagem implementa rotinas permanentes para mitigar riscos de spam em toda a rede:

- **Monitoramento de Tráfego de E-mails:** Auditoria automatizada de filas de mensagens para identificação preventiva de anomalias e picos de volume atípicos;
- **Checagem Contínua de Reputação:** Varreduras periódicas em bases públicas e privadas de blacklists (RBLs/DNSBLs) para atuação imediata em delistings;
- **Filtros Anti-Spam Integrados:** Proteção de entrada e saída por meio de soluções como SpamAssassin e regras heurísticas personalizadas;
- **Setor Especializado de Abuse Desk:** Equipe técnica dedicada ao monitoramento e bloqueio de ameaças com disponibilidade operacional contínua.

7. Canais Oficiais de Atendimento

Para esclarecimentos, dúvidas operacionais ou reporte de incidentes:

- **WhatsApp Comercial/Suporte:** (22) 99959-3142
- **E-mail Institucional / Abuse Desk:** contato@maniadehospedagem.com.br
- **Área do Cliente e Abertura de Chamados:** <https://controle.maniadehospedagem.com.br>
- **Regime de Atendimento:** 24 horas por dia, 7 dias por semana.