

Política AntiSpam

O que é Spam?

No ambiente da internet, fazer Spam significa enviar uma mensagem para qualquer quantidade de usuários, sem primeiro obter a expressa e explícita autorização daquele(s) destinatário(s). Este procedimento visa, normalmente, a distribuição de propaganda.

Sua utilização é motivada pelo baixo custo para envio das mensagens eletrônicas através dos programas clientes de email, como por exemplo o Outlook e similares.

Por que evitar o Spam?

À primeira vista, pode parecer inofensivo enviar algumas dezenas, centenas, ou milhares, de mensagens de propaganda para usuários da internet. Porém, quando analisamos a questão de modo mais amplo, observamos as diversas consequências indesejáveis deste procedimento:

- Geração de um volume absurdo de mensagens cuja utilidade para os destinatários é duvidosa e cujo custo de distribuição é arcado pelos próprios destinatários e seus respectivos provedores;
- Acúmulo de um número excessivo de mensagens não autorizadas nas caixas postais dos usuários que recebem o Spam, resultando em dificuldade para recebimento das mensagens legítimas e aguardadas;
- Ocorrência de grande insatisfação por parte dos usuários que recebem as mensagens.
- Geração de antipatia pelas empresas remetentes.

Como evitar a prática de Spam?

Seguem algumas orientações importantes para evitar o recebimento de denúncias de Spam e a aplicação de sanções administrativas contra seu domínio:

- Obtenha autorização individual, prévia dos destinatários antes de enviar mensagens de email marketing (sistema “opt-in”). Esta autorização só não é exigida se sua empresa já mantiver um relacionamento comercial comprovado (documentado) com o destinatário (sistema “soft-opt-in”);
- Use meios diferenciados para obter a autorização para envio das mensagens, por exemplo: contato pessoal, telefônico ou formulários de cadastramento.

Lembre-se de manter o registro destas autorizações (data, nome, forma de contato, local ou endereço IP, etc) para apresentar mediante eventuais reclamações. Para inscrições feitas via formulário eletrônico ou e-mail peça sempre a confirmação da inscrição do email inscrito.

- Nunca envie um primeiro e-mail perguntando se o destinatário tem interesse em receber novas divulgações, pois isto também caracteriza o Spam;
- Nunca envie mensagens para listas de usuários com e-mails cadastrados por indicação ou adquiridos de terceiros. Existem diversas empresas que vendem este tipo de lista no mercado, contendo via de regra, e-mails obtidos sem o consentimento dos destinatários;
- Use um endereço de e-mail válido de seu domínio como remetente das mensagens enviadas;

- Use sempre no campo Assunto, palavras relacionadas ao conteúdo do e-mail e que seja de fácil identificação pelo destinatário;
- Envie as mensagens de e-mail marketing somente nos formatos HTML ou TXT e hospede todos componentes da mensagem, tais como imagens, áudios e vídeos em seu próprio domínio ou em plataforma adequada;
- Não envie arquivos anexos sem a autorização prévia do destinatário para o tipo de arquivo em questão;
- Ao enviar mensagens de e-mail marketing, sempre inclua um link para permitir o descadastramento do destinatário (sistema “opt-out”). Além disso, inclua pelo menos mais um meio para recebimento das solicitações de descadastramento;
- Trate as solicitações de descadastramento em até 2 (dois) dias úteis no máximo, apresentando *feedback* para o solicitante;
- Divulgue em seu website a “Política de Privacidade e de Uso de Dados” adotada com seus clientes e usuários, que deverá respeitar as Políticas de Uso e Antispam publicadas aqui;
- Saiba que não existem normas ou legislação oficial permitindo o envio de Spam, em quaisquer circunstâncias. Enviar Spam é considerado uma atitude antiética e indesejável na internet.

Orientações para uso de formulários de envio de mensagens com link ou conteúdo de páginas web visitadas:

- Envie somente o conteúdo escolhido pelo visitante da página web;
- Use o endereço de e-mail do visitante responsável pelo envio da mensagem no campo remetente (De:/From:) ou inclua-o de forma clara e explícita no corpo da mensagem. Neste último caso, insira a sua identidade no campo remetente (De:/From:);
- Use o endereço de e-mail do destinatário da mensagem no campo destinatário (Para:/To:);
- Considere que o processo de envio de mensagens pelo visitante para um destinatário de seu relacionamento não gera relacionamento (“soft-opt-in”) entre a sua empresa e este destinatário e não o autoriza a enviar qualquer mensagem subsequente a esse destinatário.

Orientações para envio de e-mail marketing por solicitação de empresas coligadas ou parceiras:

- Faça com que o responsável pela base de destinatários da empresa coligada ou parceira disponibilize um mecanismo de adesão “opt-in” para obter permissão para enviar campanhas de “E-mail Marketing de Parceiros”;
- Use no campo remetente (De:/From:) um endereço de e-mail válido e pertencente à pessoa física ou jurídica com a qual o destinatário mantém relacionamento;
- Forneça ao destinatário, além do mecanismo “opt-out”, duas outras alternativas para o descadastramento de envio de parceiros, uma para exclusão de envio de e-mail marketing com o conteúdo daquele parceiro em particular, cuja identificação deve estar clara, e outra para exclusão de envio de e-mail marketing de todas as parceiras do remetente.

Como a Casa do Site combate o Spam?

A prática de Spam a partir do nosso servidor, ou fazendo referência a nomes de domínios ou empresas aqui hospedados, é proibida por nossa Política de Uso. Para tanto, informamos nossos clientes sobre os efeitos indesejáveis desta prática e as sanções cabíveis em nosso Termo Contratual.

Como enviar emails e fazer a sua propaganda de modo correto?

Utilize uma ferramenta própria para o envio de email marketing, pois através dessa ferramenta será possível realizar vários testes para que sua mensagem não seja considerada spam. Além de ter acesso a relatórios que mostrarão a eficiência de sua campanha.

O importante é fazer a sua campanha ou divulgação do modo correto, sem comprometer o nome do seu domínio ou o servidor.

Caso sejam enviados emails não solicitados (spam) ou recebermos denúncia de envio não autorizado através do nome do seu domínio, sua conta de hospedagem será suspensa por infração aos nossos Termos Contratuais e Políticas.

Conheça o modo correto de enviar seus emails, busque na internet empresas sérias para o envio de emails. Ex: Mailchimp – (mailchimp.com)