



Termos de Uso Jan/2016

1- GRUPO COHENES TI (GCTI) – www.grupocohenes.com.br

- a) O GCTI é responsável por fornecer o serviço e **manter os sistemas online**. Caso os servidores entrem em manutenção o Cliente deve ser previamente avisado, caso isto não ocorra o motivo deve ser posteriormente anunciado em até **24 horas** após o ocorrido.
- b) Os servidores passam por manutenção durante madrugadas e podem ter quedas momentâneas.
- c) Todos os clientes possuem backup semanal e caso seja solicitado pode o sistema ser restaurado em caso de invasão, queda ou ataque DDOS.
- d) O GCTI é responsável por emissão de avisos caso seja feito algum reparo na conta do cliente.
- e) O GCTI é responsável por emitir avisos referentes a atualização de sistema caso seja solicitado por navegadores e buscadores.
- f) O GCTI é responsável por avisar caso a hospedagem esteja com capacidade limitada, ocorre nos casos de planos limitados como **Plano Start e Plano TOP**. Neste caso um e-mail é enviado para o cliente.
- g) Todos os cadastros devem ser feitos em nome do cliente, empresa ou representante da empresa.
- h) Não é permitido o uso da hospedagem para veicular propagandas enganosas, comercialização de arquivos que comprometem sistemas, computadores, falsos cadastros e outros que infringem a lei de acordo com [Marco Civil lei-12965 de Abril de 2014](#).
- i) O GCTI não fiscaliza a hospedagem apenas emite o alerta ao cliente e suas possíveis implicações referentes ao mal uso da hospedagem se for notificado por outros órgãos que mantêm conformidade de sistemas online.
- j) O GCTI não se responsabiliza por quedas provenientes do item “i”, e indica que não sejam praticados os atos contidos nele.
- k) O GCTI não tem autoridade para remover sistemas que infringem o item “i”, podendo apenas remover sua marca do sistema e o cliente de seu portfólio.
- l) Caso ocorra queda permanente decorrente do item “i” por serviços que mantêm conformidade na internet entre os servidores de arquivos, analisaremos se há possibilidade de reativar o serviço que pode levar **até 5 Dias corridos** para ser retomado. Neste caso notificamos o cliente e auxiliamos da melhor forma.



2- Cliente Web Design

- a) O Cliente deve manter seus pagamentos em dia para continuidade dos serviços mensais.
- b) O GCTI é responsável por emitir avisos referentes a atrasos que ocorrem: **1º Aviso = 2 Dias após o atraso, 2º Aviso = 6 Dias após o atraso e Aviso de suspensão de serviço no 10º dia de atraso.**
- c) Caso ocorra o bloqueio o site é redirecionado para uma página com aviso de sistema temporariamente fora de serviço com imagem e logomarca do GCTI.
- d) Evitamos ao máximo causar constrangimentos a nossos clientes o cliente pode solicitar que seja redirecionado para uma página em branco, via e-mail.
- e) O serviço é reativado somente após pagamento de fatura em atraso, ou em acordo de pagamento com representante comercial. Caso o acordo não seja cumprido o serviço é suspenso novamente após 48 horas.
- f) Sendo o pagamento concluído o serviço é reativado e um aviso de **Reativação de serviço é emitido em até 24 horas.**
- a) O Cliente pode mudar de hospedagem solicitando o Backup do Site + Banco de dados para que seja instalado em seu novo plano de hospedagem.
- b) A nova hospedagem fica responsável pela migração dos arquivos.
- c) Os arquivos são liberados apenas para clientes adimplentes, caso não esteja será solicitado quitação até a data de liberação.
- d) Caso ocorra a mudança o serviço deverá ser orçado ou feito pelo novo provedor do serviço.
- e) Caso por ventura o GCTI Seja desfeito este serviço de migração será feito antecipadamente conforme condições de contratação de um serviço compatível com o do GCTI neste caso hospedagem Linux.
- f) Todo Cliente Mensal ou Anual possui cadastro no Grupo Cohenes TI e acesso ao painel do cliente, com suporte, emissão de fatura, compra, upgrade entre outros.
- g) O acesso é feito através do site www.grupocohenes.com.br na guia **LOGIN**. Sendo o usuário **seu e-mail de cadastro** e sua senha **a senha de cadastro** que pode ser solicitada na mesma página.
- h) Os planos de hospedagem **TOP e SEO** possuem atualização de conteúdo sendo este uma vez a cada mês não cumulativo.



- i) Não faz parte do item “h” o **Plano Start** de hospedagem. Atualizações para este plano é cobrado o valor único de **R\$ 50,00**.
- j) As atualizações são apenas de imagem e texto limitado a 30 imagens e 30.000 caracteres para textos. Obs. (Atualizações de texto e imagem, não inclui reestruturação do site/ loja). Caso seja feito reestruturação um orçamento será feito para o serviço.
- k) Caso seja feita alguma reestruturação o Grupo Cohenes TI irá orçar e passar ao cliente em até 48 horas.
- l) O prazo de entrega para alterações varia de acordo com sua complexidade.
- m) É considerado reestruturação inclusão/ remoção de páginas, item de menu, formulários, anúncios e propagandas para outros sites, posicionamento de objetos, alteração de cores e tipo de fonte (texto).
- n) Nenhum cliente tem vínculo que possibilite ao GCTI acionar órgãos de proteção ao crédito. O GCTI se limita apenas a cessar os serviços em caso de descumprimento nos acordos de pagamentos descritos nos termos ou feito por um de nossos representantes.

GRUPO COHENES TI



3-Faturas

- a) O GCTI disponibiliza 3 (Três) formas de pagamento: Boleto, Transferência Bancária ou Pagseguro.
- b) No caso de **pagamento via boleto** deve ser feito **antes do vencimento**. Se a fatura estiver vencida, o pagamento deve ser feito via: **Transferência Bancária ou Pagseguro**.
- c) No caso de **pagamento via Pagseguro** o cliente tem as opções de pagar via: **Boleto, Cartão de Crédito e outras opções da empresa**.
- d) No caso de **pagamento via Transferência Bancária** o cliente deve identificar através de nome abreviado do cliente, nome da empresa ou enviar comprovante através de e-mail para: contato@grupocohenes.com.br
- e) Todo Cliente recebe suas faturas **10 (Dez) dias** antes do vencimento no e-mail cadastrado.
- f) Todo Cliente recebe um aviso de fatura a vencer **1 (Um) dia** antes do vencimento no e-mail cadastrado.
- g) Faturas pagas por boleto tem **24 horas para serem confirmadas**, neste caso o sistema pode ainda emitir aviso de atraso por não constar pagamento e o aviso deve ser desconsiderado.
- h) Fatura no boleto vencida deve ser solicitado via suporte atualização de data para uma data posterior ou ainda ser pago pelo serviço **Pagseguro**.



4-Suporte

- a) O suporte é responsável por emitir respostas claras e eficientes aos clientes quando solicitado.
- b) Em caso de queda no serviço superior a 12 horas, o suporte enviara e-mail, com aviso para o e-mail do cliente contendo, motivo e tempo de retorno ou reparo do serviço de hospedagem. Será enviado aviso do e-mail - grupocohenes@gmail.com
- c) O Atendimento é feito de Segunda à Sexta das 08:00 as 16:00 via e-mail.
- d) Atendimento emergencial deve ser feito através do tel. 13 – 7824.0242 ou ID 662*1502.
- e) É considerado atendimento emergencial **queda no servidor de hospedagem, falha em módulos de pagamento, vírus ou invasão na hospedagem do cliente.**
- f) Para clientes que não tem a hospedagem gerenciada por um webmaster do GCTI é considerado emergencial apenas **queda no servidor de hospedagem.**
- g) Clientes que tem site hospedado em outra empresa pode solicitar reparo por **falha em módulos de pagamento, vírus, falhas no site ou invasão na hospedagem do cliente**, em horário de atendimento normal, este serviço será orçado e enviado para o e-mail do cliente com, prazo de retorno, motivo e valores.
- h) Clientes que tem site hospedado em **outra empresa não tem atendimento emergencial** pôr a empresa prestadora do serviço ter acesso direto aos arquivos do cliente, sendo ela a responsável por manter o **servidor de hospedagem online com devida segurança e manutenção.**
- i) Atendimento em finais de semana somente em caso de queda de serviço.
- j) Todo Cliente com serviço mensal com plano de hospedagem TOP ou hospedagem SEO tem direito a atualização de conteúdo gratuito conforme item “2 - j”.
- k) Todo suporte referente a mal funcionamento ou queda de serviço é feito online e se este não prover de resposta em até 2 horas deve ser solicitado via telefone através do tel. 13 – 7824.0242 ou ID 662*1502.
- l) Atendimento via WhatsApp não serve para cancelamentos, todos devem ser solicitados por e-mail para que possam ser registrados no sistema, este tipo de atendimento é para dúvidas, sugestões ou dicas para os produtos referentes de cada Cliente.



5-E-mail

- a) Os e-mails' s são criados pelo Grupo Cohenes TI.
- b) O cliente pode modificar sua senha digitando o nome de seu site/webmail:
Ex.: seusite.com.br/webmail – depois clique em alterar senha.
- c) O cliente também pode solicitar ao grupo alteração de senha.
- d) O IP do cliente é **bloqueado se errar sua senha por 5 vezes** consecutivas. O desbloqueio deve ser solicitado via telefone ou através de e-mail com domínio público. Ex: Enviar e-mail de meuemail@hotmail.com /gmail /outro domínio público para contato@grupocohenes.com.br
- e) O IP do cliente é **bloqueado se** utilizar para envio de spam.
- f) O cliente pode solicitar mudanças no nome dos e-mails' por suporte.
- g) O cliente perde acesso aos seus e-mails' caso sua hospedagem esteja em atraso a 10 dias.
- h) O acesso ao e-mail do cliente pode ser feito através do site da empresa www.grupocohenes.com.br/email ou através do site do cliente digitando **/webmail** no final do nome do site. Ex: **seusite.com.br/webmail**.



5-Serviços

- a) Todo serviço mantido é administrado por um Webmaster responsável por gerenciar e executar ações referentes a este serviço.
- b) Ferramentas como **Loja Virtual**, Sistema de Envio de E-mail controlado (**E-mail Marketing**) não tem acesso FTP (File Transfer Protocol) por parte dos clientes.
- c) Os serviços são mantidos no GCTI para uso coletivo dos clientes no entanto o acesso FTP é mantido restrito para bloqueio de configurações restritas, como usuários, limites de página, cadastros e envios.
- d) Todos estes sistemas têm painel de controle enviado ao cliente, por onde é feito o acesso ao sistema.
- e) Caso o cliente queira desvincular-se do GCTI deve verificar as condições de aquisição total do sistema com todos os temas, isso vale tanto para **Loja Virtual** quanto para Sistema de Envio de E-mail controlado (**E-mail Marketing**).
- f) Os serviços são registrados no Contrato de Prestação de Serviço, que é apresentado e assinado pelo Cliente no momento da contratação, válido para valores superiores a R\$ 500,00 (quinhentos reais).



Considerações Finais.

Os termos de uso são apenas para demonstrar transparência em nossos serviços, atendimento e qualidade. Todos clientes são tratados em igualdade e com respeito indiferente da importância ou tamanho da empresa. Todos nossos clientes são parte de um Grupo que busca acelerar o crescimento do negócio, gerar lucro e facilitar sempre a visão de seus clientes sobre sua empresa online. Indicamos sempre que sejam feitos investimentos em Marketing Digital para que este crescimento seja maior a cada ano.

O Site desenvolvido pelo GCTI tem Marketing Digital inicial básico, intermediário ou avançado e este pode ser potencializado através de nossos serviços. Esta variação ocorre por serem orçamentos feitos com ou sem Marketing Digital e nem todos os clientes optam por fazer esta parte no início da criação.

Ficamos a disposição para esclarecimentos, desde já agradecemos por ser um de nossos clientes e por sua atenção.



www.grupocohenes.com.br



Documento protegido contra edição!

2016 © GRUPO COHENES TI – Sua empresa **online! Todos os direitos reservados.**

www.grupocohenes.com.br | GRUPO COHENES TI - Sua empresa online!
Criação de Sites, Loja Virtual – Hospedagem – E-mail – Marketing Digital & Design Gráfico