

Fox Soluções

Cnpj: 19.771.090/0001-42

Fixo: (011) 3090-4444

Whatsapp: (011) 98639-0140

Termos de Contratação

Direitos como Cliente:

- 1- Terá auxílio total de nossa equipe de acordo com os produtos contratados.
- 2- Descontos podem ser solicitados mensalmente ou de acordo com seu ciclo de pagamento assim podendo negociar seus descontos recorrentemente.
- 3- Todo suporte será fornecido de acordo com o produto contratado.
- 4- Poderá solicitar quantos chamados ou pedidos de ajuda para configurar seus planos de acordo com os termos de ((A)(B)Suporte)
- 5- Cliente terá direito ao pedido de carência caso não possa efetuar seu pagamento até a data de vencimento de acordo com os termos ((12)Financeiro)
- 6- Deverá exigir Up-Time igual ou superior á (98.88%) de acordo com o termo
(1)Estabilidade / Falhas / Problemas técnicos)
- 7- Solicitar a migração para outros servidores pertencentes a nossa rede caso enfrente dificuldades técnicas em uma de nossas redes de acordo com o termo
(6)Estabilidade / Falhas / Problemas técnicos)
- 8- Rembolso ou Estorno do pagamento em até 7 dias após o pagamento de acordo com o termo
(5)Financeiro) (8)Financeiro)
- 9- utilizar os recursos máximos contratos em seu plano, exceto para os termos (1)ILIMITADO)

Deveres como cliente:

1- Seu cadastro deverá possuir dados verdadeiros e eventualmente poderá ser solicitado uma verificação de seus dados por um membro de nossa equipe previamente identificado, o qual irá solicitar

o envio das informações para um e-mail seguro (noc@foxsolucoes.com)

2- Para recuperação do cadastro sem a senha de segurança será necessário a comprovação de identidade por meio de envio de um documento de identidade para o e-mail
(noc@foxsolucoes.com)

3- Deverá ser solicitado suporte nos canais informados a seguir como forma de se comunicar e apresentar suas duvidas ou problemas para possível solução, meios de contato fornecidos (Ticket / Email / Telefone / Whatsapp / Chat)

4- O uso dos serviços é de total responsabilidade do cliente, fornecer acesso para terceiros será de sua responsabilidade caso o serviço venha a ser danificado ou furtado.

5- Todos os arquivos que o mesmo hospedar iram ser de total responsabilidade do mesmo.

6- Backup deverá ser feito sempre que necessário pelo próprio cliente.

7- O cliente se compromete a aceitar ligações provenientes de nossa empresa para verificações de cadastro ou para controle de qualidade.

8- Armazenamento de conteúdos não autorizados poderão estar sujeitos as regras e leis vigentes no pais em que o mesmo residir.

9- Ofender, denegrir ou agir com atos preconceituosos contra nossa equipe ou emprega o serviço para estes fins esta sujeito a suspensão do serviço sobre multa de (R\$50) pagos imediatamente para o restabelecimento dos produtos.

10- O cliente se compromete a aceitar todos os termos e condições do uso dos produtos da Fox Soluções para fins Lícitos dentro das leis ao qual residir.

11- Não será aceito comprovantes de pagamentos via boleto, esta forma de pagamento possui um prazo para confirmação de até 3 dias uteis.

12- O mesmo se compromete a enviar o comprovante de pagamentos feitos via (depósito ou transferência bancaria) via ticket em sua central do cliente, o mesmo acorda que se não enviado este comprovante via nosso sistema o serviço estará sujeito a suspensão e por seguinte seu cancelamento, por falta de apresentação do comprovante de pagamento.

13- Deixar de comunicar o suporte / Atendimento por problemas no serviço fica de responsabilidade do cliente, pois como a rede opera independente apenas o mesmo poderá ser prejudicado por alguma falha ou eventualidade.

Financeiro:

1- Planos promocionais apenas são aceitos para pagamentos via (Boleto ou Depósito), seu pagamento deverá ser efetuado em até 1 dia após sua fatura ser gerada , caso não pago estará sujeito a exclusão e

perda desta promoção.

3- Todos os pagamentos devem ser efetuados até a data do vencimento dos serviços, estando sujeito a suspensão após (1 Dia) de atraso, estará sujeito á multa de (10% Mês) do valor após o vencimento .

4- Após (4) dias ao vencimento da fatura o serviço fica sujeito a remoção de nosso servidor e consequentemente a perda de todos os arquivos armazenados no mesmo.

5- Reembolso poderá ser solicitado em até (7) Dias corridos a partir do recebimento do produto.

6- Em nenhum caso nosso setor financeiro irá solicitar dados de seu cartão de crédito ou de acesso para plataformas de pagamento online.

8- Estornos de pagamento são feitos em até (30 Dias) após a abertura do chamado por Ticket na central do cliente (deverá cumprir o termo 5 dos termos Financeiros)

9- Pagamentos via depósito apenas são aceitos para contratos de mais de 12 meses de assinatura com a apresentação do comprovante de pagamento via ticket.

10- Cancelamentos devem ser notificados com até 20 dias antes do vencimento da fatura.

11- Não efetuar o pagamento de pendências fica sujeito ao enquadramento de seu nome nos órgãos de inadimplência de seu país.

12- Pedidos de Carencia este pedido deverá ser feito com até 7 dias antes do vencimento de sua fatura e poderá ser prorrogado a data de vencimento para até (7 Dias), em casos de problemas financeiros em sua cidade ou em casos de desordem .

13- Nosso setor financeiro não efetua pagamentos pelo cliente apenas gera as faturas as quais são em sistema seguro .

14- Não é restituído nenhum valor para perdas ou cancelamentos de seus clientes de REVENDA DE STREAMING (Áudio / Vídeo)

Suporte:

1- Apenas será fornecido suporte para os meios de contatos fornecidos por nossa equipe
(Ticket / E-mail / Telefone / Whatsapp / Chat)

2- Todos os contatos efetuados com nossa equipe possuem o prazo de até 4 horas para resposta sobre o caso.

3- Soluções de falhas ou problemas técnicos estão sujeitos ao prazo de até 24 horas , podendo ser prorrogado com aviso prévio de até 2 horas.

4- Suporte remoto deverá ser solicitado via os canais de atendimento com o uso do software (ANYDESK) não será aceito outros softwares.

5- Agendamento de configurações, para agendar um horario com um de nossos consultores deverá ser comunicado via um canal de atendimento para que este agendamento seja efetuado de acordo com a disponibilidade de agenda.

6- Suportes via ticket possuem atendimento mais eficiente pois concentra uma equipe com maior nível de gerenciamento dos produtos , e o mesmo se compromete a utilizar este canal.

7- Suporte telefônico este canal de atendimento deverá ser utilizado com a devida identificação por parte do cliente o qual será solicitado informações as quais o mesmo possui em seu cadastro na central do cliente.

8- Apenas será prestado suporte para o Proprietário do CADASTRO na central do cliente para incluir terceiros em seu cadastro entre em contato com nossa equipe para que possamos auxiliar a

adicionar os mesmos como seus colaboradores e assim terem acesso a nossos canais de atendimento.

9- Nosso suporte não fornece ou auxilia na instalação de scripts ou softwares Nulleds ou com licenças sem procedência comprovada.

A) Suporte Streaming (áudio e Vídeo)

A.1 - Apenas será fornecido suporte dos próximos termos para planos Avulsos de Áudio ou Vídeo , não se emprega para revendas estes termos.

A.2- Instalação de softwares ficará por conta do próprio cliente optar por algum que melhor lhe agrada nossa equipe apenas irá recomendar Softwares de distribuição Gratuita .

A.3- Configuração do software/automação poderá ser solicitado para nossa equipe quantas vezes o mesmo necessitar para o streaming cadastrado.

A.4- Não será prestado suporte para streamings de outras plataformas ou empresas

A.5- Toda orientação de nossa equipe deverá ser acatada pelo usuário para o melhor funcionamento e aplicação dos produtos contratados.

B) Suporte Revendas (Streaming / Vídeo)

A.1- O cliente deverá possuir conhecimentos iniciais sobre este serviço, nosso suporte não auxilia em como fazer vendas ou qual plano é o mais adequado para distribuir para seus clientes estas informações ficam a critério do cliente

A.2- Nossa equipe não faz instalação de softwares para plataforma de revenda o mesmo fica sujeito a critério do revendedor.

A.3- Não será prestado suporte para seus clientes usuários da revenda , apenas será fornecido suporte para o Revendedor.

A.4- Revendedores possuem atendimento prioritário em seus serviços o qual tem resposta em até 2 horas após a abertura do chamado (ticket).

A.5- Nosso suporte não configura programas ou softwares para clientes de revendas.

Estabilidade / Falhas / Problemas técnicos

1- Garantimos Up-time de 98.99% em todos os serviços.

2- Todos os serviços estão sujeitos a falhas e problemas técnicos por questões de rede ou Hardware.

3- Problemas de conexão do usuário com o servidor provenientes do provedor de internet deveram ser tratados com o mesmo e não devem ser considerados no Up-time do produto.

4- Travamento na exibição dos conteúdos de streaming ficam sujeitos as rotas de conexão do usuário recomendados latência menor que 230 Ms com nossos servidores para boa experiencia com seus conteúdo.

5- Conexões abaixo de 1 Mega recomendados que consulte nossa equipe para que possa ser enquadrado o melhor serviço de acordo com sua conexão assim evitando falhas na transferência ou recebimento dos arquivos.

6- Poderá solicitar migração para outra de nossas redes caso o problema esteja situado na sua rede de uso atual, a nova rede poderá possuir algumas funcionalidades diferentes e recursos limitados comparados a sua rede atual de uso.

7- Todas as redes são compartilhadas e estão sujeitos a influencias interna de outros utilizados da rede.

8- Ataques DDOS/UTP podem vir a trazer instabilidade em seu produto durante a filtragem do ataque por nossos filtros que podem sanar o ataque imediatamente ou em até 2 Horas.

9- Não nos responsabilizamos por arquivos perdidos (áudio e Vídeo) recomendamos que o mesmo tenha um backup em seu computador de todo o conteúdo.

10- Não nos responsabilizamos por Cancelamentos de clientes da sua REVENDA de STREAMING (áudio / vídeo).

11- Em caso de apagão de rede por mais de 48 Horas o cliente será beneficiado com um bonus de mensalidade proporcional de 30 dias em sua proxima renovação.

Condições (ILIMITADO)

1- O termo Ilimitado se emprega para o uso máximo de recursos disponíveis no servidor o qual seu produto estiver alocado .

2- Ao Atingir limite do servidor não poderá mais alocar recursos para este produto.

3- Deverá seguir as recomendações de nossa equipe para melhor uso dos recursos e distribuição dos mesmos.

4- Não existe um calculo ou medida exata de qual será a capacidade real pois a mesma varia de acordo com o uso e horarios de cargas no servidor.

5- Fica sujeito a travamentos e instabilidade caso esteja utilizamos o máximo de recursos disponíveis no servidor físico .

6- Poderá ser recomendado o uso de servidor fisico individual para o cliente caso esteja necessitando de maior demanda de recursos em sua rede.

7- Não é recomendado o uso deste serviços para redes com alta necessidade de estabilidade e disponibilidade, recomendasse uso de uma rede privada.

8- Em revendas a capacidade Ilimitado deverá ser empregado moderadamente para evitar que atinja o limite de uso dos (130) Servidores físicos disponíveis em rede.

Ao aceitar estes termos, concordar com todas as condições do mesmo.

Qualquer alteração destes termos será notificado com 30 dias de antecedência devendo mesmo concordar com este para continuidade da utilização dos produtos.