

Termo de uso e contrato

Este documento tem por objetivo descrever as responsabilidades da empresa fornecedora do serviço online na modalidade SAAS (traduzido para português como “software como serviço”) Toolboxiot Tecnologia da Informação LTDA inscrita no CNPJ 34.559.093/0001-00 e do contrante do serviço.

Responsabilidade do fornecedor Toolboxiot Tecnologia da Informação LTDA

- Oferecer sistemas para acesso via internet na modalidade SAAS de forma segura a seus clientes.
- Prestar suporte via tickets registrados pelo cliente na plataforma.
- Assegurar que o desempenho para a execução das tarefas utilizando as soluções fornecidas estejam dentro do Acordo de Nível de Serviço.
- Solucionar problemas de sistemas, tais como: Erros de sistema (conhecidos como bugs) ou falhas na disponibilização do serviço para a internet.
- Garantir os backups de dados dos ambientes de clientes.
- Sempre que julgar necessário atualizar os sistemas visando ajustes corretivos, melhorias ou adição de novos recursos.

Acordo de nível de serviço

- É assegurado ao cliente o mínimo de 98% de tempo de disponibilização dos serviços mensalmente, dessa forma salvo em casos onde o tempo de indisponibilidade dos serviços for superior ao acordado, será feito um abatimento em valores proporcional ao tempo de indisponibilidade na fatura do cliente. A Toolboxiot Tecnologia da Informação LTDA não se responsabiliza por quaisquer perdas financeiras decorrentes da indisponibilidade de nossas soluções.
- Falha dos requisitos mínimos para utilização por parte do cliente não será calculado no tempo de disponibilidade do serviço, ex comuns: Falha no provedor de acesso à internet do cliente, falha nos celulares ou computadores do cliente, falta de energia por parte do cliente, entre outros que subentende-se ser responsabilidade do cliente.

Responsabilidades do Cliente

- Manter seus dispositivos celulares, computadores, tablets entre outros atualizados e aptos para utilização.
- Assegurar a confidencialidade de seus dados de acesso aos sistemas.
- Assegurar que possui os requisitos mínimos para a utilização das soluções (Sistemas).
- Realizar o pagamento da fatura dos serviços utilizados, podendo em caso de atraso ter a utilização do sistema interrompida.
- Assegurar que as informações pessoais tais como CNPJ, Razão Social entre outros são de sua titularidade.

Requisitos mínimos para utilização das soluções SAAS

- Link de internet 3G ou banda larga fixa (É recomendável que o cliente possua dois planos de internet de operadoras distintas).
- Ao menos um dispositivo para acesso ao sistema, podendo ser ele um Smartphone, Tablet ou Computador com acesso à internet.

- Uma conta de whatsapp configurada no aplicativo do dispositivo móvel, caso utilize o computador será necessário que a conta esteja logada no Whatsapp WEB. É recomendado que essa conta seja utilizada somente para fins comerciais uma vez que a mesma enviará notificação aos clientes.
- Utilização dos navegados Chrome ou Firefox em ao menos uma das cinco versões mais recentes.
- Aplicativo Fila Online instalado em algum smartphone android compatível.

Contratação e efetivação do uso dos serviços

- A contratação do serviço ocorre no formato de mensalidades, onde não há fidelidade, ou seja, a contratação pode ser interrompida sem a geração de novos custos para a parte contratante.
- Considera-se como efetivamente contratado o serviço quando, o cliente realiza o pagamento por meio de depósito bancário ou outra forma de pagamento para a utilização do sistema.
- A renovação da mensalidade se dá automaticamente todos os meses, sendo de obrigação da parte contratante solicitar o cancelamento do serviço.
- Ao contratar o serviço o contratante aceita a divulgação de seu nome(marca) como um cliente do serviço, tais como: divulgação em sites e medias sociais.