

TERMOS DE USO 2023

1- GRUPO COHENES TI (GCTI) – <https://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, estes podem ter entre 1 e 15 dias de prazo para backup restorage.
- d) O GCTI é responsável por emitir avisos referentes a atualização de sistema caso seja solicitado por navegadores e buscadores sendo este ocasionalmente cobrado ou não.
- e) 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.
- f) Todos os cadastros devem ser feitos em nome do cliente, empresa ou representante da empresa.
- g) 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](#).
- h) O GCTI não se responsabiliza por quedas provenientes do item “i”, e indica que não sejam praticados os atos contidos nele.
- i) 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.
- j) 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

- a) O Cliente deve manter seus pagamentos em dia para continuidade dos serviços.
- b) O GCTI é responsável por emitir avisos referentes a atrasos que ocorrem: **1º Aviso = 2 Dias após o atraso e Aviso de suspensão de serviço no 4º dia de atraso e suspensão no 3º dia de atraso, neste caso** o site é redirecionado para uma página com aviso de sistema temporariamente fora de serviço.
- c) Após 30 dias de inatividade o Site é excluído do Servidor e para reativação, além dos débitos é necessário pagamento de reinstalação do sistema (Site) sendo que após pagamento da renovação este pode ser feito pelo Cliente, o custo do serviço é de 200,00
- d) O serviço é reativado somente após pagamento de fatura em atraso, ou em acordo de pagamento com representante comercial e reativado no mesmo dia. Caso o acordo não seja cumprido o serviço é suspenso novamente após 48 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. (Desde que não tenha vencimentos a ser pago).
- b) O novo fornecedor de hospedagem fica responsável pela migração dos arquivos. Sendo a opcional e fixado valor de 200,00 para efetivação da reinstalação.
- c) Os arquivos são liberados apenas para clientes adimplentes, caso não esteja será solicitado quitação até a data de liberação.
- d) 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.
- e) 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. 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.
- f) Não faz parte do item "h" o **Plano Start** de hospedagem. Atualizações para este plano é cobrado o valor único de **R\$ 100,00/ mês.**
- g) 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.

- h) Caso seja feita alguma reestruturação o Grupo Cohenes TI irá orçar e passar ao cliente em até 48 horas. O prazo de entrega para alterações varia de acordo com sua complexidade.
- i) 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).
- j) 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.

3-FATURAS

- a) O GCTI disponibiliza 2 (Duas) formas de pagamento: Transferência Bancária ou PIX – CNPJ = 24.589.221/0001-05 – Banco Original, Cohenes TI.
- b) 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
- c) Todo Cliente recebe suas faturas **10 (Dez) dias** antes do vencimento no e-mail cadastrado.
- d) Todo Cliente recebe um aviso de fatura a vencer **10 dias** antes do vencimento no e-mail cadastrado, aviso de atraso e suspensão 3 dias após vencimento.

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 24h no WhatsApp +55 13 974205432
- d) É considerado atendimento emergencial **queda no servidor de hospedagem, falha em módulos de pagamento, vírus ou invasão na hospedagem do cliente.**

- e) Para clientes que não tem a hospedagem gerenciada por um webmaster do GCTI é considerado emergencial apenas **queda no servidor de hospedagem**.
- f) Clientes que tem site hospedado em outra empresa podem 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.
- g) 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**.
- h) Atendimento em finais de semana somente em caso de queda de serviço.
- i) Todo Cliente com serviço mensal com plano de hospedagem TOP ou hospedagem SEO tem direito a atualização de conteúdo gratuito conforme item "2 - j".
- j) 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 WhatsApp. +55 13 – 97420-5432

5-E-MAIL

- a) Os e-mails' s são criados pelo Grupo Cohenes TI. O cliente pode modificar sua senha digitando o nome de seu site/webmail: Ex.: seusite.com.br/webmail – depois clique em alterar senha.
- b) O cliente também pode solicitar ao grupo alteração de senha.
- c) O IP do cliente é **bloqueado se** utilizar para envio de spam ou em caso de erro de senha maior que 3 tentativas.
- d) O cliente pode solicitar mudanças no nome dos e-mails' por suporte. O cliente perde acesso aos seus e-mails' caso sua hospedagem esteja em após 3 dias.
- e) O acesso ao e-mail do cliente pode ser feito através do site da empresa www.seusite.com.br/email ou através do site do cliente digitando **/webmail** no final do nome do site. Ex: **seusite.com.br/webmail - seusite.com.net/webmail - seusite.co.uk/webmail - seusite.us/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.

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.

Documento protegido contra edição!

2023 © Agência Cohenes TI – Presença **online!** Todos os direitos reservados.

13. 97420.5432Tel. Cel. / WhatsApp 

PROJETOS DE MARKETING DIGITAL & GERENCIAMENTO DE REDES SOCIAIS
Estrutura (Website/ Loja + Redes Sociais) Gerenciamento (Criação e Publicação diária).

