

Termos e Condições Gerais de Uso, Políticas de Privacidade e de API e Contrato de Nível de Serviço de Grupo Maxony

Introdução.....	3
Termos e Condições Gerais de Uso	3
Serviços Maxony.....	3
Obrigações do Cliente.....	3
Regras de Uso Autorizadas	3
Reclamações e Abuso de Marketing	4
Largura de Banda	4
Lista de negócios não permitidos a usar nossos serviços	4
Preços e serviços.....	4
Serviços Opcionais	5
Aluguel de IP Fixo.....	5
Implementação do "SenderName".....	5
Recarga Automática	5
Renovação Automática.....	5
Pagamentos de Um Clique.....	5
Encerramento de sua Conta	5
Confidencialidade	5
Copyright.....	6
Garantia em caso de defeito	6
Responsabilidade	6
Força Maior.....	6
Danos sofridos pela Maxony	6
Alterações no nosso documento jurídico	6
Lei Aplicável e Foro de Eleição.....	7
Política de Privacidade	7
Quando coletamos informações?	7
Como usamos suas informações?.....	7
Como protegemos sua informação?	7
Onde e por quanto tempo armazenamos suas informações?.....	7
Quais os direitos que você tem em seus dados pessoais?.....	7
Que tipo de Cookies nós usamos?	8

Divulgação à Terceiros	8
Lei de proteção de privacidade on-line da Califórnia	9
Notificação de violação de dados (Práticas justas de informação)	9
Contato	10
Gestão de dados	11
Política de Uso API.....	11
Acesso	11
Spam e Abusos.....	11
Privacidade	11
Atualizações.....	11
Aviso Legal	11
Contrato de Nível de Serviço.....	11
Medidas de Segurança	11
Acesso aos nossos Serviços	11
Equipe de Suporte	11
Primeiro Nível	11
Segundo Nível	12
Contrato de Nível de Serviço de Suporte	12
Contrato de Nível de Serviço de Infraestrutura TI.....	12

Introdução

Obrigado por ler nossos documentos jurídicos, que foram criados para explicar-lhe como trabalhamos com seus dados na rede e as regras que criamos para o contrato de nível de serviço e otimizado. Se você tiver alguma dúvida sobre esses documentos, não hesite em nos escrever no e-mail legal@maxony.com.

Termos e Condições Gerais de Uso

Os presentes Termos e Condições Gerais de Uso aplicam-se a todos os serviços de Internet da MAXONY Suisse SA, uma empresa suíça para clientes europeus e da Maxony Inc., uma empresa panamenha para clientes não europeus (doravante "Maxony" ou "Nós"). Eles são parte integrante do(s) contrato(s) de Serviço de Internet celebrado entre a Maxony e o cliente (doravante "Cliente" ou "Você").

A Maxony reserva-se o direito de alterar ou atualizar estes termos a qualquer momento, uma vez que a legislação relacionada à Internet está sempre alterando. A Maxony comunicará as atualizações em seu site ou por email. O cliente precisa se manter atualizado com esses termos.

O serviço de Internet é reservado exclusivamente para uso profissional e não está disponível para menores de 18 anos.

Serviços Maxony

Nós fornecemos aplicativos de internet e software que permitem que você envie e-mails, SMS, criar formulários, pesquisas e sites. Cada um dos serviços da Maxony é definido pelo site oficial do serviço de Internet de cada produto em seu próprio idioma e disponibilizado pela Maxony em seus nomes de domínio específicos da Internet. O Software, Site, Nomes de Domínio, Aplicativo usado pelo cliente pertencem à Maxony. O cliente compromete-se a não usar esses softwares e aplicativos fora das relações contratuais; especialmente, o cliente compromete-se a não copiar nenhum código relativo ao software e aplicativo que a Maxony disponibiliza. O cliente compromete-se a não usar qualquer material protegido por direitos autorais da Maxony sem acordo prévio por escrito..

Obrigações do Cliente

O cliente deve fornecer e manter um endereço postal válido e um número de telefone válido. As caixas postais devem sempre ser acompanhadas pelo endereço real do cliente (incluindo o número da rua e o número da residência).

O cliente deve manter um endereço de e-mail válido no aplicativo "Minha conta". No caso de uma alteração no endereço de e-mail, o cliente deve alterá-lo na seção "Minha Conta" do aplicativo ou informar a Maxony através do nosso contato de suporte no prazo de dois dias úteis após a ativação do novo endereço de e-mail.

Salvo acordo em contrário, por escrito, apenas o cliente está autorizado a utilizar os serviços da Maxony. Qualquer uso ou facilidade de acesso concedido a terceiros é proibido, a menos que expressamente autorizado pelo contrato.

O cliente é obrigado a conceder acesso ao equipamento técnico colocado à sua disposição pela Maxony e ao equipamento utilizado quando da utilização dos serviços da Maxony aos funcionários da Maxony, na medida em que a manutenção da qualidade dos serviços o exija.

O cliente confirma a sua autorização da Maxony para transmitir informações a terceiros sobre a conexão de sua rede de Internet e o nome da pessoa de contato responsável pela conexão, desde que isso seja necessário para o correto funcionamento da prestação de serviços e de sua coordenação pela Maxony.

De acordo com as regulamentações aplicáveis sobre a proteção de dados pessoais, o cliente concorda em responder a solicitações para o exercício de direitos de qualquer destinatário de um e-mail ou SMS, dentro dos prazos legais.

Regras de Uso Autorizadas

O envio de publicidade em massa por meio de um serviço de mensagens eletrônicas (e-mail ou SMS) disponibilizado pela Maxony é autorizado somente sob a condição de que a legislação do cliente em seu próprio país seja relativa à publicidade em massa.

O cliente é obrigado a utilizar os serviços da Maxony de acordo com as disposições legais e contratuais.

Para ser um cliente autorizado, você precisa reconhecer estas regras:

- Não envie spam! Uma mensagem será considerada como Spam somente se *Não for solicitada* (não tem autorização para enviar) e *Em massa* (mesma mensagem para vários endereços de e-mail ou números de telefone).
- Não envie conteúdo insultuoso, discriminatório ou ilegal, como produtos ou serviços ilegais.
- Não envie mensagens que violem quaisquer direitos, especialmente os Direitos de Propriedade Intelectual de terceiros. Você tem que possuir ou ter a autorização de uso dos direitos de propriedade das imagens (logotipo, fotos) que você usa ou software, bem como os direitos autorais do conteúdo.
- Não envie mensagens contendo dados pessoais confidenciais, como informações de saúde, informações bancárias, informações de cartão de crédito ou qualquer outra.
- Não use endereços de e-mail comprados, alugados ou de terceiros.
- Cumpra nossa Política de uso da API se você usar nossa API de software.
- Não use nossos serviços se você pertencer a um setor listado em nossa "Lista de Negócios não autorizados a utilizar nosso serviço" neste documento.

Serviços Opcionais

Aluguel de IP Fixo

Ao assinar um plano, você terá a opção de alugar um IP fixo anualmente. Isto permanece como propriedade de Maxony. Em caso de uso impróprio do IP alugado, por exemplo, um frequente bloqueio deste IP que gera assistência frequente, Maxony reserva o direito de retomar o seu IP sem qualquer reembolso. Entretanto, o cliente deve ser notificado via e-mail antes de remover o IP de sua conta. Cada IP dedicado será renovado automaticamente caso a renovação automática esteja ativada.

Implementação do "SenderName"

(Nome de Remetente) para o envio de SMS

Ao enviar SMS, você pode exibir um nome, substituindo o número de envio. Maxony tentará entregar as mensagens com o seu "SenderName" (Nome de Remetente), caso isso seja possível. Entretanto, por favor, saiba que nós não podemos garantir que as mensagens sejam entregues utilizando a sua identidade de remetente especificada, já que ela pode ser alterada pelas nossas redes operadoras, com ou sem aviso prévio, o que pode resultar na utilização de uma identidade de remetente diferente. A entrega de suas mensagens é a nossa maior prioridade.

É, portanto, necessário entender e fornecer certos elementos que nós também exibimos na página de reserva deste serviço opcional:

- Todas as operadoras (dependendo do país e das regras que estão sujeitas a mudanças) não exibem o "SenderName"
- O SenderName deve possuir 10 caracteres NO MÁXIMO, sem espaços, caracteres especiais, aspas, etc. Apenas alfanuméricos.
- O SenderName pode ser o nome ou o telefone de sua empresa, mas deve ser validado.
- Você deve fornecer uma cópia do cadastro para um cadastro de empresas em seu país
- Você deve fornecer uma cópia do signatário, dono, administrador da empresa
- Estes documentos devem ser recebidos por nós através do endereço support@mailpro.com

Caso a solicitação seja rejeitada, ela pode ser alterada gratuitamente. Assim que a solicitação for aceita, o "SenderName" permanecerá ativo desde que a conta permaneça ativa, não havendo cobrança anual. O "SenderName" não está disponível para reembolso.

Recarga Automática

A opção de recarga automática de créditos é utilizada principalmente pelos serviços de API e de SMTP para evitar a falta de envios devido à falta de créditos. De fato, caso a conta tenha menos de 100 créditos, por exemplo, você pode realizar uma recarga de 2.000 créditos automaticamente. Estes valores podem ser configurados em sua conta. Este serviço é válido desde que você tenha um cartão de crédito válido em sua conta. Os créditos pré-pagos não estão disponíveis para reembolso.

Renovação Automática

Todas as assinaturas anuais serão renovadas automaticamente e receberão um desconto de 10%. Você pode cancelar sua assinatura a qualquer momento na seção de conta do cliente. Este serviço é válido desde que você tenha um cartão de crédito válido em sua conta. Os planos de assinatura pré-pagos não estão disponíveis para reembolso.

Pagamentos de Um Clique

Para economizar tempo, no aplicativo do Mailpro, você possui vários lugares para calcular o número de créditos, por exemplo, antes do envio. Caso você passe por uma falta de créditos, você pode selecionar uma quantidade de créditos e clicar em "Comprar em um clique" e você os receberá imediatamente para resumir o seu envio. A economia de tempo é apreciada. Este serviço é válido desde que você tenha um cartão de crédito válido em sua conta. Os créditos pré-pagos não estão disponíveis para reembolso.

Encerramento de sua Conta

Você ou a Maxony podem rescindir este contrato a qualquer momento e por qualquer motivo, notificando a outra parte. Se você decidir fechar sua conta, poderá fazê-lo a qualquer momento na seção "Minha conta" em seu aplicativo. Também tenha em mente que podemos suspender nosso Serviço para você a qualquer momento, com ou sem justa causa. Se suspendermos sua conta sem justa causa, reembolsaremos uma parte rateada de seu pré-pagamento mensal ou reembolsá-lo por Créditos de e-mail não utilizados.

Nós não reembolsaremos ou reembolsaremos você se houver uma violação de sua parte destes Termos Gerais ou de nossas "Regras de Uso Autorizado".

Não reembolsaremos se você decidir rescindir este contrato e você não rescindir seu e-mail ou créditos por SMS ou se a assinatura anual não estiver chegando ao fim. Aconselhamos que você finalize seus créditos antes de rescindir este contrato.

Fechar sua conta excluirá todos os seus dados, incluindo seus dados pessoais, além das informações necessárias ao nosso sistema de faturamento.

Observe também que, se sua conta não foi usada ou não foi faturada por pelo menos 24 meses, e se o pagamento de renovação da assinatura atrasar mais de 10 dias, sua conta será considerada "inativa" e poderemos excluir permanentemente sua conta e todos os dados associados.

Confidencialidade

A Maxony compromete-se a manter confidenciais todas as informações, dados e documentos confidenciais do cliente, mesmo após o final do período do contrato, e sujeitar seus funcionários e funcionários à mesma obrigação de confidencialidade.

Qualquer informação que seja parte do domínio público no momento do contrato ou que caia no domínio público sem que a Maxony tenha violado a sua obrigação de confidencialidade; qualquer informação que já era conhecida da Maxony antes de ser comunicada pelo cliente; e qualquer informação que se torne conhecida da Maxony através de um terceiro, sem qualquer violação por este de uma obrigação de confidencialidade que seja do cliente, não seja considerada confidencial no sentido desta disposição..

Copyright

Os logotipos da Maxony e Logos do nosso software são marcas registradas no Instituto Federal Suíço de Propriedade Intelectual (IPI).

Os conteúdos, informações e textos contidos nos sites da Maxony são protegidos pelo Direito Internacional sobre Direitos Autorais e Direitos Conexos.

Sua obtenção é reservada exclusivamente para uso estritamente pessoal, não-coletivo e não comercial.

Qualquer outro uso, difusão, redistribuição ou reprodução dessas fotos, textos, logotipos e aplicativos para fins que não sejam pessoais e não comerciais, inclusive em outro site sem um contrato escrito, expresso e preliminar da Maxony, é estritamente proibido.

Qualquer reprodução (transferência em outro meio) ou o uso de dados dos sites da Maxony é exclusivamente limitado ao uso pessoal e privado dos usuários da rede da Internet, excluindo qualquer distribuição, principalmente para uso comercial.

Qualquer reprodução ou uso, mesmo para fins particulares, de todos ou de uma parte substancial dos dados no site da Maxony é estritamente proibida e sujeita a processo judicial de acordo com a Lei Suíça sobre Direitos Autorais e com as convenções internacionais em vigor..

Garantia em caso de defeito

O cliente deve informar a MAXONY por escrito sobre a descoberta de quaisquer possíveis defeitos que afetem o software, módulos ou aplicativos disponibilizados a ele e de quaisquer outras interrupções que dificultem seu acesso aos serviços da Maxony dentro de dois dias úteis após esta descoberta.

Se o cliente tiver respeitado os requisitos acima, a Maxony resolverá os problemas e eliminará o erro do aplicativo o mais rápido possível, de acordo com os procedimentos normais. Outras garantias que provavelmente virão após uma falha (incluindo cancelamento e redução de preço), bem como todas as reclamações de danos (incluindo perda de lucro, interrupção de serviços, etc.) estão expressamente excluídas.

Caso surja durante a solução de problemas ou reparo que a falha ocorreu devido a um erro de manipulação pelo cliente, à instalação do equipamento do cliente ou a outra causa atribuível ao cliente, a Maxony tem o direito de cobrar do cliente as despesas incorridas pela intervenção.

Responsabilidade

A Maxony não pode garantir o funcionamento de seus serviços, que será livre de interrupções e interrupções, de tempos de transferência definidos, de capacidades definidas, nem garante proteção absoluta de sua rede contra acesso ilegal ou

A Maxony exclui toda sua responsabilidade em casos de mau funcionamento fora de sua esfera de influência, especialmente aqueles ligados a interrupções de serviço entre vários provedores de acesso à Internet ou outros benefícios fornecidos por terceiros. Especialmente, a Maxony não pode ser obrigada a fornecer benefícios de substituição nesses tipos de casos.

Da mesma forma, a Maxony exclui qualquer responsabilidade por danos ao cliente por meio de hacking, spamming, phishing ou atos semelhantes. Em particular, qualquer responsabilidade é excluída em caso de dano sofrido pelo cliente após o uso indevido de conexões por terceiros (incluindo vírus), pela transmissão de informações falsas ou enganosas ou pelo uso de benefícios de terceiros.

Dentro dos limites legais, a Maxony exclui toda a responsabilidade por danos diretos ou indiretos, incluindo a perda de ganhos, incorridos pelo cliente, particularmente em casos de defeitos, avarias ou transmissão de dados errados ou incompletos.

Você reconhece e concorda que a Maxony não será responsável por qualquer perda ou destruição de seus dados. Você será responsável por garantir que você tenha um backup adequado.

Para situações em que Maxony é responsável, é somente na medida do dano causado, até a quantia da conta anual do cliente.

Força Maior

As obrigações da Maxony são suspensas quando a prestação de seus serviços seja temporariamente interrompida, parcialmente limitada ou tornada impossível no caso de circunstâncias além de seu controle. Especialmente considerado entre os casos fora de seu controle, qualquer regulamentação restritiva, qualquer ataque, qualquer guerra, insurreição, greve ou outras perturbações causadas pelos trabalhadores; qualquer incêndio, inundação ou outro evento natural considerável, bem como outras causas além da esfera de influência da Maxony.

Danos sofridos pela Maxony

Se a Maxony ou um de seus funcionários estiver sujeito a um processo criminal, civil ou administrativo devido ao fato de os dados hospedados não respeitarem as disposições legais em vigor, o cliente deverá eximir a parte envolvida de todas as reclamações e aceitar a responsabilidade pelos danos. causados, incluindo representação legal e despesas judiciais, bem como uma possível violação da ética.

Alterações no nosso documento jurídico

Os presentes termos e condições gerais de uso, incluindo as políticas deste documento, podem ser alterados a qualquer momento pela Maxony. Em caso de nova lei ou regulamento, você será solicitado a validar os novos documentos legais dentro do nosso software.

Lei Aplicável e Foro de Eleição

As relações entre a Maxony e o cliente são regidas pelas leis suíças para a Suíça e países europeus e pela lei do Panamá para a América e a América Latina.

Para qualquer litígio relativo aos vários contratos de serviço de Internet celebrados entre a Maxony e seus clientes, os tribunais de Genebra, Suíça ou Cidade do Panamá, Panamá.

Data 21 de Abril de 2019

Os presentes termos e condições gerais de uso cancelam e substituem todos os documentos equivalentes anteriores.

Política de Privacidade

Esta política de privacidade foi compilada para melhor atender àqueles que estão preocupados com a maneira como seus Dados Pessoais estão sendo usados on-line. Dados Pessoais são informações que podem ser usadas sozinhas ou com outras informações para identificar, contatar ou localizar uma única pessoa, ou para identificar um indivíduo no contexto. Por favor, leia nossa política de privacidade cuidadosamente para obter uma compreensão clara de como nós coletamos, usamos, protegemos ou lidamos com suas informações pessoais de acordo com nosso site e software.

Desde 25 de maio de 2018, o Regulamento Geral de Proteção de Dados da UE (RGPD) está sendo aplicado, ele inclui regras e direitos sobre como fornecer informações de privacidade a você.

Quais dados pessoais coletamos das pessoas que visitam nosso blog, site ou aplicativo?

Ao fazer o pedido ou registrar-se em nosso site, conforme apropriado, você pode ser solicitado a inserir seu nome, endereço de e-mail, endereço para correspondência, número de telefone ou outros detalhes para ajudá-lo com sua experiência.

Quando coletamos informações?

Coletamos suas informações quando você se registra em nosso site, faz um pedido, inscreve-se em um boletim informativo, preenche um formulário, usa um chat ao vivo, abre um ticket de suporte ou insere informações em nosso site.

Como usamos suas informações?

Podemos usar as suas informações que coletamos quando você se registra, faz uma compra, inscreve-se em nosso boletim informativo, responde a uma pesquisa ou comunicação de marketing, navega no site ou usa outros recursos do site das seguintes maneiras:

- Para nos permitir melhor atendê-lo ao responder às suas solicitações de atendimento ao cliente.
- Para processar rapidamente suas transações e gerar faturas.
- Enviar e-mails periódicos sobre nossas melhorias de software e aplicativos.
- Para acompanhá-los após a correspondência (chat ao vivo, e-mail ou telefone)

Como protegemos sua informação?

Suas informações pessoais estão armazenadas em redes seguras e só são acessíveis por um número limitado de pessoas que têm direitos especiais de acesso a esses sistemas, e são obrigadas a manter as informações confidenciais. Além disso, todas as informações confidenciais/de crédito fornecidas são criptografadas por meio da tecnologia Secure Socket Layer (SSL).

Implementamos uma variedade de medidas de segurança quando um usuário faz um pedido entrar, enviar ou acessar suas informações para manter a segurança de suas informações pessoais.

Todas as transações com cartão de crédito são processadas através de nosso provedor de gateway, a Datatrans AG, a Swiss Corporation cumprindo com os Padrões PCI e não são armazenadas ou processadas em nossos servidores.

Onde e por quanto tempo armazenamos suas informações?

Seus dados pessoais e seus dados de aplicação são armazenados em nosso Datacenter na Suíça, em Genebra. Os dados são mantidos ativos desde que você mantenha uma relação comercial conosco. Se você fechar sua conta (na seção Minha Conta do nosso Software), apagaremos os dados dando um tempo de 45 a 60 dias. Nós manteremos suas informações de faturas para fins contábeis.

Quais os direitos que você tem em seus dados pessoais?

De acordo com o Regulamento Geral de Proteção de Dados da UE (RGPD), você tem os seguintes direitos:

Contato

Para mais informações sobre nossa Política de Privacidade, envie-nos um e-mail para legal@maxony.com ou escreva para o endereço:

MAXONY Suisse SA
Route de Marchairuz 4
1261 Marchissy
Switzerland



Gestão de dados

As estatísticas das campanhas serão excluídas automaticamente após 5 anos. Isso inclui, mas não se limita a, cliques, aberturas e cancelamentos de assinaturas de campanhas.

Os dados de contas inativas serão excluídos automaticamente após 24 meses.

Política de Uso API

A Maxony tem serviços de API abertos que você pode acessar. As APIs permitem que os desenvolvedores criem integrações entre seu próprio software ou aplicativo e o software e os aplicativos da Maxony.

Ao mesmo tempo, podemos compartilhar dados com a ajuda de nossas APIs que precisamos proteger nosso sistema, bem como os direitos de nossos clientes. É por isso que criamos a "Política de uso da API", que faz parte dos "Termos e Condições Gerais de Uso".

Acesso

Você acessará nossa API com suas credenciais e uma chave de API fornecida pelo nosso suporte. Todas as solicitações de APIs são protegidas pela SLL (https) e é por isso que você passa sua chave e suas credenciais às nossas APIs.

Spam e Abusos

Você não enviará spam nem tomará nenhuma medida com nossas APIs por violar as cláusulas mencionadas em "Regras de uso autorizadas" em nossos "Termos e condições gerais de uso".

Você terá que seguir as instruções fornecidas em nossa documentação de APIs e não tentará invadir ou alterar a maneira como nossas APIs funcionam. Podemos monitorar seu uso de nossas APIs para conformidade com essas regras..

Privacidade

Ao compartilhar dados por meio de nossas APIs, você terá que respeitar a privacidade de seus usuários. Sua integração deve exibir uma política de privacidade para os usuários, explicando quais dados são usados e como você os usa em sua integração.

Atualizações

Podemos atualizar ou modificar as APIs e esta política a qualquer momento. Vamos notificar essas alterações por e-mail e em nossos sites. Essas alterações podem afetar a maneira como você trabalha com nossas APIs com seu próprio aplicativo de software. Apesar de não estarmos dispostos a restringir o uso de nossas APIs, podemos restringir o cliente ao invés de carregar o servidor de APIs para garantir que esses serviços estejam sendo executados sem problemas para todos os nossos clientes. Se as alterações que fizermos forem inaceitáveis para você, peça a API dedicada ou pare de usar nossas APIs.

Aviso Legal

O uso de nossas APIs e Integração com seu aplicativo será de sua responsabilidade de acordo com a documentação de uso de nossas APIs. O uso de nossas APIs não cria nem implica parceria ou joint venture.

Contrato de Nível de Serviço

Definimos aqui o nível de qualidade da disponibilidade do nosso software on-line, a maneira como operamos o Suporte, bem como a correção de bugs. Também falamos sobre questões de segurança, bem como problemas de garantia e responsabilidade.

Medidas de Segurança

A Maxony toma medidas para proteger nossos servidores contra intervenções ilegais de terceiros, sem, no entanto, garantir proteção absoluta contra tais intervenções.

É da responsabilidade do cliente proteger-se contra qualquer acesso não autorizado ou manipulação do seu equipamento informático, nomeadamente protegendo adequadamente os seus próprios códigos de acesso.

Acesso aos nossos Serviços

Sujeito a acordo privado ou a interrupções técnicas que limitem o acesso aos serviços, o uso dos serviços de Internet da Maxony é aberto ao cliente 24 horas por dia, sete dias por semana.

A Maxony pode, a qualquer momento, limitar ou interromper o acesso aos seus serviços para realizar trabalhos de manutenção. A Maxony se comunicará por e-mail ou diretamente dentro do software on-line quando tal manutenção for necessária.

Se por algum motivo você não puder acessar nosso serviço online, pedimos que você entre em contato com nossa equipe de suporte..

Equipe de Suporte

Primeiro Nível

O primeiro contato que você terá com nosso agente de suporte para ajudá-lo com o problema que você está enfrentando.

Oferecemos suporte gratuito por telefone, suporte por e-mail e suporte via chat em vários idiomas para a Europa e América. A Maxony também fornece material para aprendizado automático, como vídeos em nossa seção de perguntas frequentes.

Nossos agentes podem ajudá-lo com problemas de funcionalidade e como usar seu software da maneira mais eficiente, ajudando você a encontrar a melhor solução técnica e comercial com nosso software.

Todos os problemas gerarão um número de ticket que será enviado a você por e-mail para você acompanhar o caso. Em alguns casos, o agente de suporte precisará escalonar para o segundo nível; para o qual ele precisará:

- Para obter todas as informações úteis do cliente (Num. Cliente, tipo de navegador, captura de tela,...) - Para tentar reproduzir o incidente, se possível
- Para pesquisar no banco de dados de FAQ, se houver uma solução disponível
- Para verificar todos os DNS, SPF; DKIM, problema para entregabilidade (se aplicável)

Segundo Nível

Após o primeiro contato e depois de poder reproduzir o problema, entraremos em contato com nossa equipe de desenvolvedores, com nossa equipe de rede de TI para problemas de capacidade de entrega ou equipe jurídica para questões jurídicas.

Contrato de Nível de Serviço de Suporte

	Tempo de resposta* (max.)	Monitoramento
Suporte de 1º nível	4hs	Mensal
Suporte de 2º nível	8hs	Mensal
Atendimento de nossa Equipe Jurídica	5 dias	Mensal

*O tempo que levamos a sua pergunta, a resolução do tempo depende da complexidade do problema, também durante o horário de funcionamento Na Europa, de segunda a sexta-feira, das 8h às 17h (GMT + 1) e nos Estados Unidos das 21h às 17h (GMT-6)

Contrato de Nível de Serviço de Infraestrutura TI

	Disponibilidade de Serviço*	Monitoramento
Website e Perguntas Frequentes	99%	A cada 5 minutos
Aplicações Online	99%	A cada minuto
API	99%	A cada minuto
SMTP	99%	A cada minuto
SMS Gateway	99%	A cada minuto

* Mantido pela equipe de TI 24 / 24h e 365 dias por ano.

Além deste Acordo de Nível de Serviço, também oferecemos Serviço de Suporte e Infraestrutura de TI específico e dedicado com suas próprias necessidades de SLA, sob pedido, a preço personalizado.